



## แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

กรณีศึกษา : การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)  
ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566

เรียบเรียงโดย  
งานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำเตือน

ควรใช้เป็นแนวทางในการจัดทำเท่านั้น

## คำนำ

---

แนวปฏิบัติที่ดี การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงาน สันับสนุน พ.ศ. 2563-2566 ได้รับความร่วมมือในการจัดทำขึ้นจากหน่วยงานสนับสนุน ทั้ง 8 หน่วยงานของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร คือ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักบริการวิชาการและจัดหา รายได้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา สำนักงาน อธิการบดี และถูกนำมาเรียบเรียงโดยงานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้แนวปฏิบัติที่ดีเล่มนี้มีเนื้อหา ที่เหมาะแก่การนำไปศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีฉบับนี้เน้นการคง เดิมไว้ของเนื้อหาการประเมินตนเองในแต่ละตัวบ่งชี้ตามที่แต่ละหน่วยงานได้รับมอบหมายให้จัดทำขึ้น ทำให้ เนื้อหาและรายละเอียดในการเขียนของแต่ละตัวบ่งชี้ไม่สอดคล้องกัน และอาจไม่ใช่การเขียนที่ดีมากนักทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความ เข้าใจ (ใน ADLI และ LeTCI) และผลการดำเนินงานที่มีอยู่ของผู้เขียนคนนั้นๆ ดังนั้น หน่วยงานที่นำไปศึกษาไม่ควรลอก เลียนแนวปฏิบัติที่ดีฉบับนี้ทั้งหมด แต่อาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน ตนเองได้

และท้ายนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านจากหน่วยงานสนับสนุนทั้ง 8 หน่วยงาน ที่ให้ความร่วมมือในการ จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) นี้ขึ้นมา

งานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

6 กรกฎาคม 2564

## สารบัญ

---

	หน้า
สารบัญ.....	3
สารบัญตาราง.....	4
สารบัญรูป.....	5
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร.....	6
ส่วนที่ 2 รายงานผลดำเนินการรายตัวบ่งชี้	
ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร.....	18
ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน.....	24
ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ.....	30
ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	55
ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร.....	65
ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ.....	68
ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์.....	83

## สารบัญตาราง

---

หน้า

ขออนุญาตละไว้ไม่แสดง

## สารบัญรูป

---

หน้า

ขออนุญาตละไว้ไม่แสดง

## ส่วนที่ 1 : โครงร่างองค์กร (OP)

### 1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ก่อกำเนิดขึ้นจากการเล็งเห็นความสำคัญในงานประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย และจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2552 จากมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 2/2552 เป็นส่วนราชการภายในมีฐานะเทียบเท่าคณะ และใช้ชื่อหน่วยงานว่า “สำนักประกันคุณภาพการศึกษา” ต่อมาในวันที่ 13 เมษายน 2564 จากมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 4/2564 ให้เปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานเป็น “งานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา” ภายใต้สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมีภารกิจหลักคือ การพัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์มาตรฐานของประเทศไทยและเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)

#### (1) ผลผลิต/บริการ (Product Offerings)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามีผลผลิตและบริการหลักที่สำคัญ ได้แก่ ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาและบริการสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย องค์กรความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวิธีส่งมอบผลผลิตและบริการดังกล่าวให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตาราง OP.1

ตาราง OP.1 ผลผลิตและบริการหลัก และรูปแบบการส่งมอบให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลผลิต/บริการหลัก	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำคัญของผลผลิต/บริการต่อความสำเร็จขององค์กร	รูปแบบและวิธีส่งมอบผลผลิต/บริการ
บริการสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหน่วยงานมหาวิทยาลัย	-ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายใน-มหาวิทยาลัย	- หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของประเทศ - หน่วยงานได้แนวปฏิบัติ/เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน	การจัดการความรู้
บริการสนับสนุนคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษาเครือข่าย	เครือข่ายสถานศึกษา	สถานศึกษาในเครือข่ายมีคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้นส่งผลให้องค์กรมีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับระดับชุมชนและระดับชาติ	-ค่ายวิชาการ -ติวเข้มวิชาการ
องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย และแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ	-หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	-ต่อยอดความคิด -ลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน -บุคลากรเกิดการเรียนรู้ พัฒนางาน พัฒนาตนเอง	-เวทีนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีและนวัตกรรม -คู่มือ เอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์สำนักประกันฯ

## (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (MISSION, VISION and VALUE)

พันธกิจ : 1.พัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. สมศ. กพร. และเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล

2.บริการวิชาการด้านการประกันคุณภาพแก่หน่วยงานภายใน-ภายนอก

3.วิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กรความรู้ นวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง

เอกลักษณ์ : เป็นหน่วยงานที่สร้างความร่วมมืออย่างเข้มแข็งเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับของ

มหาวิทยาลัย

สมรรถนะหลักองค์กร (Core Competencies) :

1. มีความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและมีความรู้เรื่องเกณฑ์การประกันคุณภาพ

การศึกษาภายใน/ภายนอก และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสากล

2. สามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้

3. สามารถสร้างความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

โดยสมรรถนะหลักเหล่านี้เป็นสิ่งขับเคลื่อนที่ทำให้สำนักประกันฯ มีผลการดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ดังแสดงความสัมพันธ์ตามตาราง OP.2

ตาราง OP.2 ความเกี่ยวข้อง/สัมพันธ์ระหว่างพันธกิจกับสมรรถนะหลักของงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

พันธกิจ	สมรรถนะหลัก
1.พัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. สมศ. กพร. และเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล	-มีความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและมีความรู้เรื่องเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน/ภายนอก และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสากล -สามารถสร้างความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
2.บริการวิชาการด้านการประกันคุณภาพแก่หน่วยงานภายใน-ภายนอก	สามารถสร้างความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
3. พัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	สามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ และการวิจัยสถาบัน

## (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามีบุคลากรทั้งสิ้น 5 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 กรกฎาคม 2564) โดยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบสัดส่วนบุคลากรประเภทตามวุฒิการศึกษา อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กร และความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ดังแสดงในตาราง OP.3

ตารางที่ OP.3 ข้อมูลบุคลากร ความต้องการและความคาดหวัง และปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานกับหน่วยงาน

รายการ	จำนวน (คน) /รายละเอียด
คุณวุฒิการศึกษา	
ปริญญาโท	4
ปริญญาตรี	1
อายุ	
30 – 49 ปี	5
ต่ำกว่า 30 ปี	-
อายุเฉลี่ย (ปี)	37.6
อายุงาน	
15 - 10 ปี	3
5 – 9 ปี	1
ต่ำกว่า 5 ปี	1
อายุงานเฉลี่ย (ปี)	9.8
ความต้องการและความคาดหวัง	- สวัสดิการบ้านพัก - ได้รับบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานกับหน่วยงาน	- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ - การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน - เงินเดือน และค่าตอบแทน - ความภูมิใจในผลงาน

#### (4) สินทรัพย์ (Assets)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มีสินทรัพย์ทั้งที่เป็นอาคาร เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ห้องสำนักงาน งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 ห้อง
- คอมพิวเตอร์ จำนวน 6 เครื่อง
- เซิร์ฟเวอร์สำหรับเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 เซิร์ฟเวอร์
- ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 ระบบ คือ ระบบสารสนเทศจัดเก็บ

เอกสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

#### (5) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาต้องปฏิบัติงานภายในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ดังแสดงในตาราง OP.4



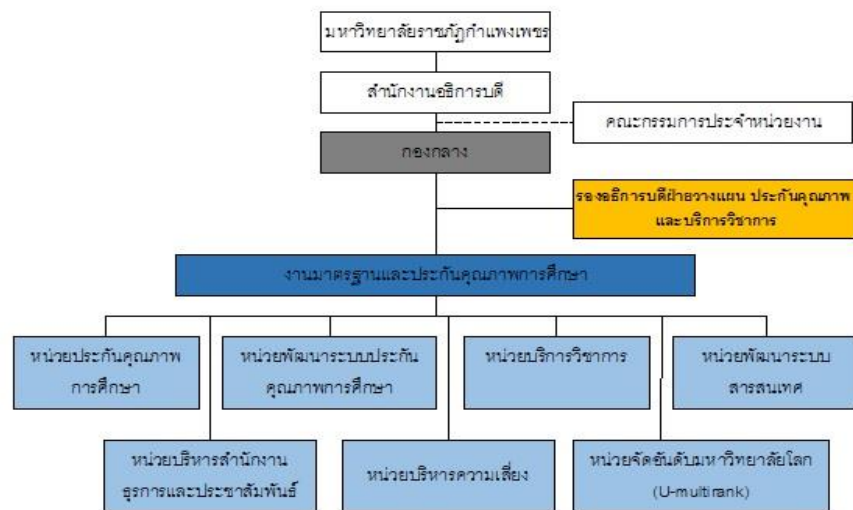
ตาราง OP.4 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
การประกันคุณภาพการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545</li> <li>- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 และเรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558</li> <li>- เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน-ภายนอก ซึ่งกำหนดโดย สกอ. สมศ. และ กพร.</li> <li>- นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย</li> </ul>
การบริหารจัดการองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551</li> <li>- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือนและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551</li> </ul>

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organization Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ภายใต้สังกัดของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยแบ่งเป็นงานย่อย 7 หน่วย ได้แก่ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยบริหารสำนักงาน อธิการและประชาสัมพันธ์ หน่วยบริหารความเสี่ยง หน่วยบริการวิชาการ หน่วยพัฒนาระบบสารสนเทศ และหน่วยจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (U-multirank) โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ประกันคุณภาพ และบริการวิชาการ และมีคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีทำหน้าที่กำหนดแนวทาง ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานของสำนัก นอกจากนี้สภามหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อประเมินการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักด้วยเช่นกัน ดังแสดงตามภาพที่ OP.1



รูปที่ OP.1 โครงสร้างงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (ณ วันที่ 6 ก.ค. 64)

## (2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

กลุ่มลูกค้าที่สำคัญของงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และเครือข่ายโรงเรียนขั้นพื้นฐาน ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียนในเครือข่ายโรงเรียนขั้นพื้นฐาน สป.อว. สมศ. และทีม U-multirank ซึ่งมีความต้องการความคาดหวังแตกต่างกันดังแสดงใน ตาราง OP.5

ตาราง OP.5 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสาร	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรายงานความก้าวหน้าและข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- เป็นหน่วยงานหลักที่ช่วยในการขับเคลื่อนคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEx และเกณฑ์ AUN-QA</li> <li>- การสนับสนุนให้หน่วยงานระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย มีผลการประเมินคุณภาพที่ดี</li> </ul>
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สักรวจผ่านแบบสอบถาม</li> <li>- การประชุมกำกับติดตามฯ</li> <li>- การประชุมชี้แจงประจำปี</li> <li>- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้การสนับสนุน ความช่วยเหลือในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ</li> <li>- การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร/ระดับคณะ/ระดับมหาวิทยาลัย, การจัดทำแผนบริหารหลักสูตร</li> <li>- ต้องการให้มหาวิทยาลัยพิจารณาถึงอิสระในการให้ผลการเรียนของผู้เรียนว่าควรเป็นการพิจารณาโดยผู้สอน (ที่ไม่จำกัด 5 เกรด) ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์รายละเอียดตาม มคอ. ที่เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัย</li> <li>- การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานตามเกณฑ์ (คปภ.) กลุ่มภาคเหนือ</li> <li>- ต้องการให้มหาวิทยาลัยกำหนดปรัชญาการจัดการศึกษา ซึ่งถูกกำหนดไว้ในเกณฑ์ AUN-QA</li> <li>- ต้องการให้เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการนำมาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์ AUN-QA</li> <li>- การจัดการระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูลในการเก็บข้อมูลเชิงตัวเลขรายปีของหลักสูตร AUN-QA และหลักสูตรทั่วไป</li> </ul>

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสาร	ความต้องการและความคาดหวัง
		เพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงข้อมูลเชิงแนวโน้ม และเปรียบเทียบใน SAR ต่อไป
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	แบบประเมินออนไลน์ การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับเกณฑ์ คปภ. เกณฑ์ EdPEx และเกณฑ์ AUN-QA</li> <li>- ให้คำปรึกษาและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำ SAR ตามเกณฑ์ต่างๆ</li> <li>- ช่วยลดภาระงานการประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>- การจัดอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในในระดับหลักสูตร (เกณฑ์ คปภ.)</li> <li>- การฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะและสถาบัน (เกณฑ์ คปภ.)</li> <li>- ต้องการให้จัดอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA</li> <li>- การเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยรูปแบบการประเมินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปตามระเบียบการเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัย</li> <li>- คาดหวังว่าจะมีจดหมายข่าวของงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาเดือนละ 1 ฉบับ</li> </ul>
เครือข่ายโรงเรียนขั้นพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สํารวจผ่านไลน์กลุ่มโรงเรียนเครือข่าย</li> <li>- แบบสอบถามออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการสื่อหรือคู่มือเตรียมการพัฒนาคะแนนรายวิชา O-Net และ NT โดยปรับปรุงข้อสอบตามหลักสูตรแกนกลาง</li> <li>- ความต้องการบริการวิชาการของสถานศึกษา ด้านการจัดการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการรับการจัดการกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน</li> <li>- ความต้องการรับบริการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา</li> </ul>
นักศึกษา โทรศัพท์	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	ไม่มีข้อมูล
ผู้ปกครอง	-	ไม่มีข้อมูล
นักเรียนในเครือข่ายโรงเรียนขั้นพื้นฐาน	การอบรมที่จัดให้	ไม่มีข้อมูล
สป.อว.	หนังสือราชการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการดำเนินงานประจำปีอย่างครบถ้วน และมีผลการดำเนินงานที่ดี</li> </ul>

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสาร	ความต้องการและความคาดหวัง
		- การนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้รับรองคุณภาพของคณะหรือมหาวิทยาลัย
สมศ.	หนังสือราชการ	- การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง - เครือข่ายการทำงานที่เข้มแข็ง
ทีม U-multirank	อีเมล	ไม่มีข้อมูล

### (3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ (Suppliers, Partners and Collaborators)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มีผู้ส่งมอบที่สำคัญ ได้แก่ ฝ่ายพัสดุ ร้านค้า ซึ่งมีบทบาทในการส่งมอบวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการและการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนัก และมีพันธมิตรที่สำคัญ คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ (องค์การมหาชน) (สมศ.) และสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีบทบาทในการสนับสนุนด้านการวางแผน ติดตาม ส่งเสริม เผยแพร่การดำเนินงานโครงการ 1 ช่วย 9 และมีบทบาทในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผลการปฏิบัติงานสำหรับใช้เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ตามลำดับ ส่วนคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือตอนล่าง และชุมชนในพื้นที่ให้บริการ มีความร่วมมือกันทั้งการส่งมอบเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา ให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ประกันคุณภาพ สนับสนุนงบประมาณการตรวจประเมินระดับหลักสูตรที่จะได้รับการขึ้นบัญชี TQR และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพเพื่อร่วมมือกันยกระดับคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย โดยสำนักประกันฯ มีการสื่อสารติดต่อแบบสองทาง และมีข้อกำหนดที่สำคัญกับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ดังแสดงรายละเอียดตามตาราง OP.6

ตาราง OP.6 บทบาท การสื่อสาร และข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	บทบาท	การสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ฝ่ายพัสดุ ร้านค้า	ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	หนังสือราชการ โทรศัพท์ การพูดคุย แนะนำ	ระเบียบพัสดุ
สมศ.	วางแผน ติดตาม ส่งเสริม และเผยแพร่การดำเนินงานโครงการ 1 ช่วย 9	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	รายงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
สพอ..	-ส่งมอบเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา -ให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ประกันคุณภาพ -ฐานข้อมูลสารสนเทศ CHE QA 3D Online	หนังสือราชการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประชุม การอบรม โทรศัพท์	-พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 47-51 -ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ

	-บัญชีรายชื่อผู้ตรวจประเมิน คุณภาพการศึกษา -งบประมาณสนับสนุนการตรวจ ประเมินระดับหลักสูตรที่จะ ได้รับการขึ้นบัญชี TQR		การประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ ปริญญาตรี พ.ศ.2558 และเรื่องเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558
สถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ ตอนล่าง	-เป็นผู้ตรวจประเมินระดับ หลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ ประกันคุณภาพ	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไลน์ (LINE) ประชุม อบรม	-
ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ	สนับสนุนทรัพยากร สถานที่ บุคลากรในการให้บริการ วิชาการแก่ชุมชน	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	-
สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษ มช.	แหล่งเรียนรู้เกณฑ์คุณภาพ สากล	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	เกณฑ์ EdPEX

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

### ก. สภาพการแข่งขัน (Competitive Environment)

#### (1) ลำดับในการแข่งขัน

เนื่องจากงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามีภารกิจในการขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังนั้นการพิจารณาลำดับในการแข่งขัน จึงใช้ผลคะแนนการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกระดับมหาวิทยาลัยเป็นหลัก โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. ซึ่งปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีผลการประเมินคุณภาพภายใน (ปีการศึกษา 2562) เท่ากับ 3.81 (ระดับดี) ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 12 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่ง และมีผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม เท่ากับ 4.49 (ระดับดี) ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 4 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่ง ถึงอย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดคู่เทียบ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (คะแนนการประเมินคุณภาพภายใน 3.92) และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (3.85) ส่วนคู่เทียบด้านผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพการศึกษาคือ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ) ดังแสดงข้อมูลคู่เทียบและปัจจัยความสำเร็จตามตาราง OP.7

**ตารางที่ OP.7 การเทียบเคียงผลการดำเนินงานและปัจจัยความสำเร็จ**

ประเด็น	คู่เปรียบ	ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	ปัจจัยความสำเร็จ
ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน	มรภ.นครศรีธรรมราช	3.92	ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการประกันคุณภาพ และการสร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากรระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย
	มรภ.กำแพงเพชร	3.81	
ผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพการศึกษา	สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มช.	MIS	- บุคลากรของสำนักมีความเชี่ยวชาญ การพัฒนาระบบสารสนเทศและความเข้าใจการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา -นโยบายของผู้บริหารสำนักและมหาวิทยาลัย
	งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา	มคอ 7.online	

**(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)**

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรในสำนักให้มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ โดยในอนาคต สำนักประกันฯ มีแนวทางในนำเกณฑ์คุณภาพสากล (AUNQA และ EdPEX) มาใช้ในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบสารสนเทศและข้อมูลจะทำให้เกิดการเทียบเคียงสมรรถนะ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างก้าวกระโดด

**(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

ข้อมูลการเปรียบเทียบได้มาจากฐานข้อมูลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. ทั้งนี้มีข้อจำกัดในการใช้แหล่งข้อมูล คือ สกอ.ยังไม่เปิดเผยข้อมูลผลการประเมินในระดับหลักสูตรให้มหาวิทยาลัยต่างๆ นำมาใช้ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)**

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน คือ นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการรับรองคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ และการนำเกณฑ์ AUN-QA มาใช้ในการรับรองคุณภาพหลักสูตร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารคือ มีการปรับปรุงพัฒนางานจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรม ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การพัฒนาผลการสอบ O-NET A-NET ของโรงเรียน สถานศึกษาเครือข่ายในโครงการ 1 ช่วย 9 ให้สูงขึ้น และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากรคือ บุคลากรเป็นผู้ชำนาญการหรือเชี่ยวชาญพิเศษในงาน (ตาราง OP.8)

ในขณะที่งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะนำระบบคุณภาพต่างๆมาใช้, การนำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (QCC) มาใช้ในการบริหารงานของสำนัก, สถานศึกษาให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและบุคลากรในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการทำงานเป็นทีม (ตาราง OP.8)

**ตารางที่ OP.8 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์**

ด้าน	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะนำระบบคุณภาพต่างๆมาใช้</li> <li>- มีเส้นทางการดำเนินงาน (Road Map) พร้อมทั้งนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดี คู่มือ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการรับรองคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ</li> <li>-การส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกหลักสูตรขึ้นบัญชีในฐานข้อมูลสกอ. (TOR) ภายในปี พ.ศ.2565</li> <li>-มหาวิทยาลัยได้รับการจัดอันดับคุณภาพ 1-10 กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ของการจัดอันดับ สกอ. สมศ.</li> <li>-การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทุกงาน</li> <li>-มีนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพทุกปี</li> </ul>
ระบบการบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำ QCC มาใช้ในการบริหารงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-มีการปรับปรุงพัฒนางานจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดี</li> <li>-มีพันธมิตร และคู่ความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางาน</li> <li>-มีคู่มือปฏิบัติงานทุกงานของสำนัก</li> </ul>
ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานศึกษาให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและบุคลากรในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการสอบ O-NET A-NET ของนักเรียนสถานศึกษาเครือข่ายในโครงการ 1 ช่วย 9 พัฒนาขึ้น</li> </ul>
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- บุคลากรของสำนักสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรเป็นผู้ชำนาญการ หรือเชี่ยวชาญพิเศษในงาน จำนวน .ศ.คน ภายในปี พ 22564</li> </ul>

### ทิศทางการพัฒนา

จากค่านิยมหลักและสมรรถนะหลักขององค์กร ด้านการพัฒนาวัตกรรมการจัดการความรู้ งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาจึงกำหนดทิศทางการพัฒนาวัตกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีเป้าหมายจำนวน 2 ชิ้น รวมทั้งทิศทางการพัฒนาด้านการบริการวิชาการ จากพันธกิจหลัก คือ มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเครือข่าย โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแข่งขัน คือ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก ซึ่งกำหนดโดย สกอ. และสมศ. เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ การเป็นหน่วยงานที่จะดำเนินการให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพการศึกษาระดับชาติและระดับสากลอย่างถาวรทั่วทั้งองค์กร ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตาราง OP.9

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามีการกำหนดทิศทางและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ ภายใต้เส้นทางยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 ช่วงระยะการพัฒนา ดังนี้

พ.ศ. 2556-2560 หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินโดยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในระดับพอใช้-ดี

พ.ศ. 2561-2565 หลักสูตรมีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดี-ดีมาก และได้รับการขึ้นบัญชีในฐานข้อมูล TQR ของ สกอ.

พ.ศ. 2566-2570 หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล

#### ตาราง OP.9 ผลการดำเนินงานปัจจุบัน ทิศทางการพัฒนา และเป้าหมายการดำเนินงานของสำนักประกันฯ

ประเด็นทิศทางการพัฒนา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินโดยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในระดับพอใช้-ดี	ทุกหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย ภายในปี 2560	-มีหลักสูตรได้ระดับดี จำนวน 2 หลักสูตร -คณะระดับดี 4 คณะ (มนุษย, วิทยาการจัดการ, วิทยาศาสตร์, มรภ.ภพ.แม่สอด) -มหาวิทยาลัยมีผลการประเมินระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 3.81)	บุคลากรทุกระดับมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ
หลักสูตรมีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดี-ดีมาก และได้รับการขึ้นบัญชีในฐานข้อมูล TQR ของ สกอ.	ทุกหลักสูตร ภายในปี 2565	ยังไม่มี	ต้องมีการพัฒนาผลการดำเนินงานในทุกประเด็นแต่ ละตัวบ่งชี้อย่างต่อเนื่อง 3 ปี ติดต่อกัน
หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล	หลักสูตร 10% คณะ 60%	ยังไม่ได้ดำเนินการ	-นโยบายของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และคณะ -องค์ความรู้เกณฑ์มาตรฐานสากล
การจัดการความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมประกันคุณภาพ	จำนวน 2 ชิ้น	จำนวน 1 ชิ้น	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม และการวิจัยสถาบัน
การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเครือข่าย (ผลการสอบ ONET ระดับชั้น ป.6 และพัฒนาการของระดับคะแนน ONET)	จำนวน 9 แห่ง	จำนวน 2 แห่ง	การจัดการความรู้สำหรับครูผู้สอนจำนวน 2 รายวิชา



### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษามีการปรับปรุงผลการดำเนินงานในทุกฝ่ายงานหลักตามพันธกิจ ด้วยการใช้เครื่องมือวงจรคุณภาพ PDCA คือ มีการวางแผนงาน ลงมือปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ตามลำดับ ส่วนกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานและการปรับปรุงโครงการของสำนัก ได้นำกลไกหลัก ADLI มาปฏิบัติ ได้แก่

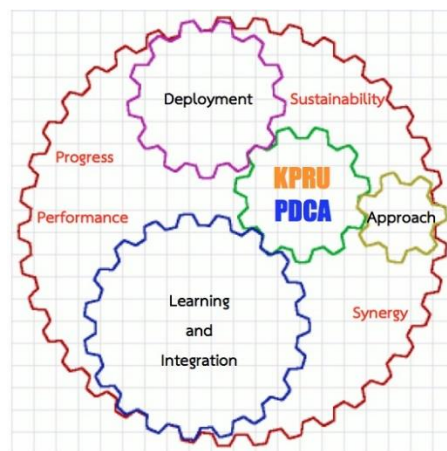
Approach – การจัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

Deployment – กระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจริงทั้งในระดับฝ่ายงานและบุคคล

Learning – การใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน

Integration – การบูรณาการและการประสานการทำงานของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ระบบการปรับปรุงและระบบการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อหน่วยงาน คือ ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นในทุกด้าน (Progress) การยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Performance) ประสานพลังความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและเครือข่ายความร่วมมือภายนอก (Synergy) และความยั่งยืนด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและระบบบริหารของหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย และชุมชนท้องถิ่น (Sustainability) ดังแสดงในภาพที่ OP.2



รูปที่ OP.2 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

## ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้

### ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน
2. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี
4. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี
5. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

#### (เกณฑ์ 1)

กระบวนการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ดังนี้

1. มีการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยก่อนที่จะนำมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของสำนัก (วิสัยทัศน์มหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น)
2. วิเคราะห์ภารกิจของสำนักบริการวิชาการฯ จุดแข็งจุดอ่อนแบบมีส่วนร่วมกันเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2563 ในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน(สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้เป็นหน่วยงานสร้างพันธมิตรกิจสัมพันธ์ในการบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัย) ก่อนถ่ายทอดไปสู่บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร ความเชื่อมโยงกับเมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน
3. หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานโดย ประชุมเพื่อทบทวนแผน 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 5 และ 10 พฤศจิกายน 2563 ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน ไว้ในแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

ผู้บริหารสำนักนําระบวนการกำหนดและถ่ายทอตวิสัยทัศน์มาดําเนินการ ดังนี้

1. ประชุมบุคลากรของสำนัก เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2564 เพื่อถ่ายทอตวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร
2. กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคล โดยมีการถ่ายทอตไปสู่การปฏิบัติงานระดับบุคคล
3. สำนักจัดทําโครงการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และค่านิยมของมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะพันธกิจการบริการวิชาการ และจัดทําโครงการบริการวิชาการ ซึ่งกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน
4. กำหนดให้ผู้รับผิดชอบโครงการมีการรายงานผลการดําเนินงาน เป็นรายไตรมาส
5. ผู้บริหารร่วมกันประเมินผลในผลการดําเนินงานร่วมกับผู้รับผิดชอบ เช่น การติดตามการดําเนินงานของโครงการบริการวิชาการ โครงการจัดหารายได้ การดําเนินงานจัดหารายได้

นอกจากนี้ สำนักมีการประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดําเนินงานที่ถ่ายทอตให้แต่ละบุคคล โดยให้ร่วมกันวิเคราะห์วิสัยทัศน์ ซึ่งวิสัยทัศน์ดังกล่าวมีพันธกิจอะไรบ้างที่ต้องทําเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ปัญหาบุคลากรยังมองไม่ออก ผู้บริหารให้ไปศึกษาภารกิจการจัดตั้งสำนักบริการวิชาการ และจัดหารายได้ และร่วมกันนำเสนอ สรุปสิ่งที่ต้องทําเป็นหน่วยงานประสานด้านการบริการวิชาการและจัดหารายได้

### (เกณฑ์ 2 และเกณฑ์ 3)

กระบวนการติดตามผลการดําเนินงานดําเนินการ ดังนี้

1. นำผลการติดตามประเมินผลในปีที่ผ่านมาวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็งในการติดตามประเมินผล เพื่อหาแนวทางการติดตามประเมินผลให้มีคุณภาพ
2. กำหนดแผนการติดตามผลการดําเนินงานเป็นรายไตรมาส (4 ครั้งต่อปี)

ไตรมาสที่ 1	ต.ค.-ธ.ค.	ทุกวันที่ 15 ของเดือน
ไตรมาสที่ 2	ม.ค.-มี.ค.	ทุกวันที่ 15 ของเดือน
ไตรมาสที่ 3	เม.ย.-มิ.ย.	ทุกวันที่ 15 ของเดือน
ไตรมาสที่ 4	ก.ค.-ก.ย.	ทุกวันที่ 15 ของเดือน

3. จัดทําแบบฟอร์มการรายงานผลการดําเนินงานผ่านระบบพร้อมอธิบายแนวทางการรายงานโดยเชื่อมโยงกับโครงการที่ดําเนินการ และดําเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 25
  4. ผู้รับผิดชอบสรุปและจัดทําข้อมูลสารสนเทศรายงานความก้าวหน้าผลดําเนินการตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ
  4. สรุปผลการติดตามการดําเนินงานให้ผู้บริหารระดับสูง
- สำนักมีการดําเนินการดังนี้

ผลดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 มีดังนี้

1. ผู้บริหารสำนักมีการประชุมเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 เพื่อทบทวนผลการติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พบว่าการเขียนรายงานไม่แสดงให้เห็นการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
2. การติดตามประสานงานให้กับผู้รับผิดชอบโครงการ โดยส่งแบบฟอร์มให้รายงานเป็นรายไตรมาส ทุกวันที่ 15 ของไตรมาสและส่งกลับพร้อมลงระบบ
3. สรุปผลการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการประจำวันที่ 8 พฤษภาคม 2564

สำนักได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้รับผิดชอบการรายงานผลการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 64 เกี่ยวกับการรายงานพบว่า การเขียนรายงาน ผู้รายงานเขียนการดำเนินงานไม่เห็นว่าการทำอะไร เมื่อไร และผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดอย่างไร จึงมีการทบทวนการเขียนรายงานผลใหม่ โดยการอธิบายแต่ละช่องควรเขียนรายงานอย่างไร ทำในการรายงานผลมีความชัดเจนขึ้นสามารถสังเคราะห์ผลในภาพรวมง่ายขึ้น

นอกจากนี้ สำนักยังได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศการรายงานผล โดยมีการประชุมบุคลากรประจำสำนัก เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2564 เพื่อร่วมกันออกแบบการรายงานผลผ่านระบบที่พัฒนาขึ้น และได้นำเสนอผลการออกแบบเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564 และเสนอแนะให้ปรับการรายงานให้มีประเด็นการดำเนินงานตัวชี้วัดให้ชัดเจนมากขึ้น จากข้อเสนอแนะดังกล่าวได้นำเข้าที่ประชุมเพื่อทบทวนและพูดคุยกันของผู้บริหารการนำข้อมูลที่มีอยู่มาสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในยังไม่เป็นระบบ จึงมีการปรับผลการรายงานในผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูลเป็นกราฟ เช่น เรื่องของรายได้ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นผลการดำเนินงานที่ชัดเจนขึ้น

#### (เกณฑ์ 4)

แนวทางการสื่อสารของสำนักไปยังลูกค้าและบุคลากร มีดังนี้

1. สำนักกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือแจ้งข้อมูลข่าวสาร ช่องทางให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น
2. จัดทำประกาศลดค่าใช้จ่าย 10% กับลูกค้าในการเช่าทรัพย์สิน เช่น ห้องพัก เช่าพื้นที่ร้านอาหาร ในช่วงสถานการณ์โควิด
3. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้า โดยจัดสรรงบประมาณเข้ารับการพัฒนาตนเอง
4. จัดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้เหมาะสม จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้กับบุคลากรปฏิบัติงาน และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันเป็นประจำทุกปี

สำนักมีผลดำเนินงานในปี พ.ศ. 2564 ดังนี้

1. สำนักฯ จัดทำเว็บไซต์ <https://aslkpru.ac.th/main/> เฟสบุ๊กสำนักบริการวิชาการเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรและลูกค้า และโทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร

2. จัดทำประกาศลดค่าใช้จ่ายลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2564 เรื่องการลดค่าใช้จ่ายที่פקการเข้าพื้นที่ในสถานการณ์ โควิด-19 เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือนร้อนให้กับลูกค้า

นอกจากนี้ ยังมีการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเป็นระยะ เพื่อสอบถามปัญหาการทำงาน พบว่า สำนักมีงานที่ต้องรับผิดชอบกรณีเร่งด่วนเข้ามาบ่อยครั้ง ทำให้การทำงานไปหนักบุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป จึงมีการปรับ ภาระงานในส่วนจัดหารายได้ให้เพิ่มภาระงานเพื่อแบ่งเบาภาระงานในช่วงสถานการณ์โควิดเนื่องจากงานส่วนนี้การมาใช้ บริการลดลง ทำให้การแก้ปัญหาการทำงานได้ดีขึ้น

#### (เกณฑ์ 5)

แนวทางประเมินการบริหารและการกำกับดูแลองค์กรของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนัก ดังนี้

1. นำเสนอวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ แก่ผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำสำนักผ่านการประชุม คณะกรรมการฯ ประจำปี พร้อมรับนโยบาย ข้อเสนอแนะมาปฏิบัติ ตลอดจนนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ให้สอดคล้อง
2. ผู้บริหารนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน และสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิ บาล
3. จัดการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก 4 ครั้งต่อปี เพื่อนำเสนอความก้าวหน้าผลดำเนินงาน รวมถึงรับ ข้อเสนอแนะมาปฏิบัติ
4. ผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำทำการประเมินตนเอง ต่อการบริหารและการกำกับองค์กรตามหลักธรรมาภิ บาล ในช่วงสิ้นปีงบประมาณ

ผลดำเนินการในปี พ.ศ 2564 ดังนี้

#### การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

1. หลักประสิทธิผล ในการบริหารงานผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานโครงการ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2563 และ 2564 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และกำกับติดตามการ ดำเนินงานของโครงการ และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 และ 2564 เป็นรายไตรมาส
2. หลักประสิทธิภาพ มีการบริหารงานที่คำนึงถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน ประหยัดทรัพยากร และ ประหยัดเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ
3. หลักการตอบสนอง ในการดำเนินงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ กับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยก่อนให้บริการวิชาการให้กับชุมชนเป้าหมายมีการสำรวจความต้องการรับ
4. หลักภาวะรับผิดชอบ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้บรรลุการดำเนิน ตามตัวชี้วัด และมอบหมายผู้รับผิดชอบรายงานผลตามตัวชี้วัดแต่ละโครงการในระบบ E-MEN ย

5. หลักความโปร่งใส มีการกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการรายงานผลการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณ 25563 และ 2564 ผ่านคณะกรรมการบริหารสำนักฯ มีการควบคุม ติดตามผล การควบคุมภายในการบริหารความเสี่ยง และมีการตรวจสอบประเมินผลควบคุมภายใน

6. หลักการมีส่วนร่วม มีการบริหารงาน ในรูปแบบของคณะกรรมการ มีการแบ่งงานตามโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

การพัฒนาชุมชนต้นแบบ โครงการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชนในชนบท และโครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับจังหวัดกำแพงเพชร และตาก หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ในการพัฒนาชุมชนต้นแบบ มีคณะต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เช่น คณะวิทยากร ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จัดทำเครื่องสูบน้ำด้วยแผงโซลาร์เซลล์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พัฒนาสูตรแป้งกล้วย และการจัดการขยะ เป็นต้น

7. หลักการกระจายอำนาจ สำนักฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนพัฒนาและบริการวิชาการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นหัวหน้า และมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการดูแลรับผิดชอบงานด้านการบริการวิชาการชุมชนเป้าหมาย ได้แก่ ชุมชนระหาน ชุมชนนิคมทุ่งโพธิ์ทะเล ชุมชนบ้านพุสะแก และกำกับติดตามการดำเนินงานในโครง 1 โปรแกรม 1 บริการวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายจัดหารายได้ดูแลรับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพย์สิน เช่น ศูนย์ฝึกประสบการณ์อาครน้ำเพชร พื้นที่ให้เช่า โรงอาหาร น้ำดื่ม หอประชุม เป็นต้น

8. หลักนิติธรรม ดำเนินงานโดยยึดระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการจัดบริการวิชาการและจัดหารายได้ พ.ศ. 2559 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน และบัญชี กระทรวงการคลัง ระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

9. หลักความเสมอภาค ในการให้บริการได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม โดยการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และจัดทำทะเบียนคุมการจองห้องประชุม เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อน รวมทั้งในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (A2) มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การพิจารณา

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ มีข้อตกลงร่วมกันในการทำงาน เช่น การบริการวิชาการต้องมีกระบวนการได้มาซึ่งความต้องการรับบริการ โดยการสำรวจความต้องการพัฒนาของประชาชน มีการทำความเข้าใจในการบริการวิชาการต้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด

### **การสร้างวัฒนธรรมโดยการบริการที่ดี**

1. การมอบหมายให้บุคลากรทำงานด้วยความโปร่งใส โดยผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับรายได้ต้องรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน เช่นงานใบขับขี่ งานเช่าอาคารที่พัก งานเช่าพื้นที่ เป็นต้น

2. มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้านกำกับติดตามและรายงานผู้บริหารระดับต้นก่อนทุกครั้ง

3. มีการประเมินการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการมหาวิทยาลัยผลการประเมิน 3.97

ผู้บริหารมีการประชุมเพื่อทบทวนการทำงาน โดยมีข้อสรุปว่าการประชาสัมพันธ์การทำงานของหน่วยควรดำเนินการผลการดำเนินงานให้หน่วยงานภายนอกได้รับทราบ โดยการจัดทำสรุปรายงานการดำเนินงานของโครงการตามยุทธศาสตร์ โครงการ U2T กระทรวง อว. และจังหวัดทราบ เพื่อเป็นการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบ รวมทั้งผู้บริหารมีการสอบถามการทำงานส่วนไหนที่ต้องปรับ มีข้อเสนอแนะหลักภาวะรับผิดชอบ จึงมีการปรับการกระจายงานให้มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น

### **ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม**

- 1) ผลดำเนินงานที่รายงานในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน สามารถพบ Approach (A) Deployment (D) และมีบางเกณฑ์มาตรฐานที่พบ Learning (L) เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2) Approach (A) ไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่ามีความเป็นระบบหรือไม่ และต้องพิจารณาผลลัพธ์ในหมวด 7 ประกอบเพื่อพิจารณาประสิทธิผลของกระบวนการทำงานดังกล่าว

## ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน

### เกณฑ์มาตรฐาน

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

### (เกณฑ์ 1 และเกณฑ์ 2)

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีกระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ร่วมกัน 3 กอง ได้แก่ กองกลาง กองพัฒนา นักศึกษา และกองนโยบายและแผน โดยใช้กระบวนการพัฒนาแผนที่สอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อทบทวนแผนระดับสำนักเป็นประจำทุกปี เพื่อทำการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน โดยใช้ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา โดยมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัยและสถานการณ์ในปัจจุบัน ตลอดจนเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานให้สามารถชี้แนะและเป็นกลไกกำกับติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลการวิเคราะห์ SWOT ที่สามารถนำใช้กำหนดตำแหน่งยุทธศาสตร์ที่ถูกต้อง



เหมาะสม จนเกิดเป็นวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายที่สอดคล้องกัน จากนั้นจะนำแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565 สำนักงานอธิการบดี ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี มาถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองนโยบายและแผน โดยมีการกำหนดแนวทางและโครงการในการปฏิบัติงานตามกรอบเวลาภายในระยะเวลา 1 ปี เพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ ดังกระบวนการที่แสดงตามตารางที่ 2.1.1

**ตารางที่ 2.1.1** กระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์ของกองนโยบายและแผน

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	วัน/เดือน/ปี	ผลที่ได้
1	จัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ทบทวนแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2561-2565 เพื่อถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่ - แผนกลยุทธ์ ประจำปี 2561-2565 (ฉบับปรับปรุง) - ข้อมูลพื้นฐานและผลการดำเนินงาน ระยะ 3 ปีที่ผ่านมา - นโยบายและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - รายงานผลตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป กองกลาง	ก.ค. 63	ผลการดำเนินงานที่ผ่าน มาและสถานการณ์ใน ปัจจุบัน
2	จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนระดับสำนัก	บุคลากรสังกัด สำนักงานอธิการบดี	ก.ค. 63	ผลการวิเคราะห์ SWOT กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
3	นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2561-2565	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป กองกลาง	ส.ค. 63	(ร่าง) แผนกลยุทธ์ระดับ สำนัก (ฉบับปรับปรุง)
4	ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนักสู่การจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กอง นโยบายและแผน	กองนโยบายและ แผน	ส.ค. 63	(ร่าง) แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองนโยบาย และแผน
5	นำเสนอ (ร่าง) แผนกลยุทธ์ระดับสำนัก (ฉบับปรับปรุง) และ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองนโยบายและแผน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการ ประจำสำนักงานอธิการบดีเพื่อพิจารณา	คณะกรรมการ ประจำสำนักงาน อธิการบดี	ก.ย. 63	ข้อเสนอแนะในการ พัฒนาแผน
6	ปรับปรุงและจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564 กองนโยบายและแผน ตาม	กองนโยบายและ แผน	ก.ย. 63	แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ

ลำดับ	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	วัน/เดือน/ปี	ผลที่ได้
	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักงาน อธิการบดี			พ.ศ. 2564 กองนโยบาย และแผน
7	เผยแพร่แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองนโยบายและแผน ผู้สภာณชน	กองนโยบายและ แผน	ก.ย. 63	

เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กองนโยบายและแผน ที่ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีแล้ว กองนโยบายและแผนจะทำการประชุมบุคลากรภายในกองนโยบายและแผน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงและถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สู่บุคลากรที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ โดยมีการระบุตัวชี้วัด เป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และผู้รับผิดชอบ ในการประชุมกองนโยบายและแผน ครั้งที่ 2/2563 ณ ห้องกองนโยบายและแผน ชั้น 8 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ปีละ 4 ครั้ง ได้แก่ รอบ 3 เดือน, 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน ผ่านการรายงานผลออนไลน์ลงในระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (e-SPR) สอดคล้องตามแนวทางการกำกับติดตามและประเมินผลที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยในปัจจุบันมีผลการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว 2 ครั้ง ดังนี้ รอบ 3 เดือน มีผลงาน 1.75 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 35.00) และรอบ 6 เดือน มีผลงาน 2.60 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 52.00) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.1.2

**ตารางที่ 2.1.2 ผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ที่	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน			
			รอบ 3 เดือน		รอบ 6 เดือน	
			คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
1	ระดับความสำเร็จของกระบวนการจัดทำแผน	20	2	8.00	3	12.00
2	ระดับคะแนนของการประเมินระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	15	2	6.00	3	9.00
3	ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	5	1	1.00	3	3.00
4	ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศ	20	2	8.00	3	12.00
5	ระดับคะแนนของการประเมินการประกันคุณภาพภายใน	10	1	2.00	1	2.00
6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10	1	2.00	1	2.00
7	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรกองนโยบายและแผน	20	2	8.00	3	12.00
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100</b>	<b>1.75</b>	<b>35.00</b>	<b>2.60</b>	<b>52.00</b>

จากการใช้แผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2561-2565 ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดของแผนอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงมีประสิทธิภาพในการนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้ โดยในปี พ.ศ. 2565 ได้ปรับเพิ่มเป้าหมายของตัวชี้วัดจำนวน 1 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” จากร้อยละ 79 เป็นร้อยละ 80 เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการได้รับความท้าทายในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้มีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### (เกณฑ์ 3)

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องโดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการ ได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องในรูปแบบ การบริหาร ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ ดังนั้น เพื่อให้กองนโยบายและแผน มีระบบในการบริหารความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรม โดยการบริหารเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกองนโยบายและแผน ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับ โดยคำนึงถึงการบรรลุตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน จึงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงไว้ดังนี้

1. กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี จะต้องดำเนินการ บริหารความเสี่ยงโดยส่งเสริมและพัฒนาให้การดำเนินการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน (*Operation : O*)
2. กำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง ระดับความเสี่ยง ระดับความเสียหายที่คาดหวัง สามารถควบคุมได้
3. ส่งเสริมให้มีการบริหารความเสี่ยงของกองแผนในรูปแบบบูรณาการ โดยมีการจัดการและ ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับการบรรลุตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
4. มีการติดตาม ประเมิน และรายงานผลการบริหารความเสี่ยง และมีการทบทวนปรับปรุง อย่างสม่ำเสมอ
5. ให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างแท้จริง

กองนโยบายและแผน ได้ทำการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบ ตามปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. **ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (*Operation : O*)** การใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามผลผลิตที่ได้รับการจัดสรร ความเสี่ยงเรื่อง งานงบประมาณ เงินงบประมาณ การเชื่อมโยงหรือส่งงบประมาณแผ่นดินระหว่างระบบ (*Grow-Budget*) และระบบเบิกจ่ายงบประมาณ *GFMS*

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม กลยุทธ์ที่ 03,04 พัฒนองค์กรให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี ตัวชี้วัดมหาวิทยาลัยที่ 32 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบบริหารจัดการที่ได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานสากล

กองนโยบายและแผนจัดทำแบบกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบตามประเด็นยุทธศาสตร์ กรบวงงาน/กิจกรรมงานงบประมาณ เงินงบประมาณ การเชื่อมโยงรหัสงบประมาณแผ่นดินระหว่างระบบ (*Grow-Budget*) และระบบเบิกจ่ายงบประมาณ *GFMS* วัตถุประสงค์เพื่อให้งานบริหารงบประมาณแผ่นดินและเบิกจ่ายงบประมาณให้ตรงตามผลผลิตของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ อีกทั้งการการวัดตัวชี้วัด ทางด้านเชิงคุณภาพและเชิงเวลา พร้อมกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน

กองนโยบายและแผน จัดทำความเสี่ยงเรื่องการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามผลผลิตที่ได้รับการจัดสรร สถานะปัจจุบันของกองนโยบายและแผน คือ

1. จัดทำฐานข้อมูลงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลาง
2. ประสานหน่วยงานจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายในส่วนงบลงทุน
3. จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี
4. ประสานการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีกับสำนักงบประมาณ
5. จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ผ่านการวิเคราะห์กรอบวงเงินส่ง สกอ
6. วิเคราะห์รหัสงบประมาณตามระบบ *GFMS*
7. บริหารจัดการงบประมาณแผ่นดิน
  - 7.1 จัดทำคู่มืองบประมาณแผ่นดิน
  - 7.2 จัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการ งบประมาณแผ่นดิน
  - 7.3 ประสานงานกับหน่วยงานในการใช้งบประมาณแผ่นดิน
  - 7.4 ประสานงานกับสำนักงบประมาณ สกอ. ในการใช้งบประมาณแผ่นดิน
  - 7.5 การติดตามการใช้งบประมาณต่าง ๆ
  - 7.6 การขออนุมัติอาคารใหม่ต่อสำนักงบประมาณ
  - 7.7 การขออนุมัติค่า K อาคารที่ดำเนินการเสร็จต่อสำนักงบประมาณ
  - 7.8 การขอปรับแผนการใช้งบประมาณต่อสำนักงบประมาณ

กองนโยบายและแผน ดำเนินการติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน ทรัพยากรและบุคลากร ผลการดำเนินงานของกิจกรรม

1. มีการจัดทำคู่มือรหัสงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และเผยแพร่ให้กับหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน เท่านั้น

2. การจัดทำรหัสงบประมาณประจำปีโดยการดึง *REPORT* รายงานและประสานงานการเงิน ร่วมกับตรวจสอบความถูกต้องของงบประมาณ และบันทึกแจ้งรหัสการเชื่อมโยงไปที่ คณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน งานพัสดุ และงานการเงิน ภายใน 2 เดือน หลังจากเริ่มปีงบประมาณใหม่

ร้อยละความคืบหน้า ของผลการดำเนินงาน 100 เปอร์เซ็นต์

#### (เกณฑ์ 4)

กองนโยบายแผนได้มีการประชุมบุคลากร เพื่อหารือแนวทางการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมอบหมายให้งานวิจัยสถาบันเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลตามประเด็นต่างๆ ผลการวิเคราะห์รายละเอียดตามตารางด้านล่าง

ตารางแสดงสัดส่วนค่าใช้จ่าย ประจำปีงบประมาณ 2564

สัดส่วนค่าใช้จ่าย	งบประมาณแผ่นดิน	งบประมาณเงินรายได้	ร้อยละ
1.การพัฒนาบุคลากร	40,000	-	13.27
2.การบริหารสำนักงาน	20,000	-	6.63
3.การจัดโครงการ/กิจกรรม	241,500	-	80.10
รวม	301,500	-	100.00

จากตารางแสดงสัดส่วนค่าใช้จ่ายพบว่า กองนโยบายและแผน มีค่าใช้จ่ายในด้านการจัดโครงการ/กิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 80.10 รองลงมา คือการพัฒนาบุคลากร ร้อยละ 13.27 และการบริหารสำนักงาน ร้อยละ 6.63 ตามลำดับ

#### (เกณฑ์ 5)

ไม่มีการแสดงข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ

#### ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม

- 1) ผลดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน สามารถพบ Approach (A) Deployment (D) และในบางเกณฑ์มี Learning (L)
- 2) เกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 และข้อ 4 ไม่พบ Approach (A) ที่ชัดเจน
- 3) อาจต้องพิจารณาผลลัพธ์ในหมวด 7 ประกอบการให้คะแนน Approach (A) เพื่อพิจารณาว่าการนำ Approach ไปปฏิบัตินั้นมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงไร

### ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

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

#### จัดทำโดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

##### (เกณฑ์ 1 และเกณฑ์ 5)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย 4 งาน ได้แก่ งานเลขานุการ งานหลักสูตรและแผนการเรียน งานทะเบียนและประมวลผล และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการรายงานตัวบ่งชี้ 4 แยกเป็นงานย่อย คือ งานเลขานุการ งานหลักสูตรและแผนการทะเบียน งานทะเบียนและประมวลผล และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแต่ละส่วนงานมีกลุ่มลูกค้าแตกต่างกันโดยพิจารณาจากการมารับบริการและ

ผลกระทบที่ได้รับ โดยสรุปสำนักมีลูกค้าทั้งหมด 6 กลุ่ม คือ นักศึกษาปัจจุบัน ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย และหน่วยงานราชการภายนอก

## (เกณฑ์ 2)

แต่ละส่วนงานของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ มีผลดำเนินการดังนี้

### 1. งานเลขานุการ

งานเลขานุการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าที่มาขอรับบริการในงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของงานเลขานุการ ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา ครูแนะแนว อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ปกครอง ซึ่งการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนจะทำให้การให้บริการตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท

ในปัจจุบันงานเลขานุการมีการรับฟังเสียงลูกค้า และมีช่องทางการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มแต่ละประเภท และมีการให้บริการให้คำปรึกษาหลายช่องทาง ได้แก่ การประชุมครูแนะแนวโดยเดินทางมาเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง การประชุมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams) ทางโทรศัพท์ facebook ไลน์ เพจรับสมัครนักศึกษา เพจสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และช่องทางการร้องเรียนสำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ สายตรงผู้อำนวยการ ผู้แสดงความคิดเห็น จดหมาย ซึ่งการให้บริการดังกล่าวสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทุกกลุ่ม และลูกค้ามีความสะดวกเมื่อติดต่อขอรับบริการ หรือถ้าเกิดกรณีที่มีข้อร้องเรียน งานเลขานุการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่ผู้รับบริการติดต่อ หากยังไม่สามารถดำเนินการได้ในเวลานั้น งานเลขานุการจะติดต่อกลับทางโทรศัพท์ หรือ facebook ไปยังผู้รับบริการ

นอกจากนี้งานเลขานุการ ได้มีสร้างระบบการประเมินออนไลน์ที่เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ สำหรับให้ผู้รับบริการที่มาขอรับบริการต่าง ๆ ของงานเลขานุการ โดยผู้รับบริการสามารถเข้าไปประเมินความพึงพอใจ โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดเป็นป้ายไว้นิเทศน์หน้าห้องสำนัก ป้ายตั้งโต๊ะเจ้าหน้าที่ประจำงาน หรือเข้าไปที่เว็บไซต์ <https://reg.kpru.ac.th> เพื่อจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากที่มาขอรับบริการ หรือระบบแบบประเมินความพึงพอใจอัตโนมัติสำหรับกลุ่มที่ใช้บริการออนไลน์ของสำนัก เช่น การกรอกข้อมูลรายงานตัวนักศึกษา เมื่อนักศึกษากรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีแบบประเมินความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการประเมินหลังจากที่ดำเนินการกรอกข้อมูลรายงานตัวเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น และเมื่อครบรอบการประเมิน ผู้รับผิดชอบจะนำผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ สำหรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ งานเลขานุการได้นำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาแลกเปลี่ยนภายในงานเลขานุการ เพื่อร่วมกันเสนอความคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

## 2. งานหลักสูตรและแผนการเรียน

งานหลักสูตรและแผนการเรียน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่มหลักๆ เพื่อให้ง่ายต่อการให้บริการและการบริหารจัดการ เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่มาติดต่อขอรับบริการจากงานหลักสูตรและแผนการเรียนมีความต้องการข้อมูล (สินค้าและบริการ) ที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก และได้แจ้งรายละเอียดดังกล่าวต่อบุคลากรในฝ่ายให้รับทราบข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้ง่ายต่อการให้บริการและการสอบถามความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

งานหลักสูตรและแผนการเรียน ได้มีกำหนดช่องทางติดต่อที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อขอรับบริการรวมถึงแจ้งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก เพื่อให้ลูกค้าติดต่อได้อย่างสะดวกและสอดคล้องกับความต้องการในยุคปัจจุบัน เช่น เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคน เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน Facebook และ Line รวมถึงการ Walk-in เพื่อเข้ามาติดต่อโดยตรงที่สำนักฯ ได้ทุกวันในเวลาทำการ เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้อย่างหลากหลายช่องทาง และยังสามารถแจ้งปัญหาและความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้อย่างครอบคลุม

จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้มีผู้รับบริการบางส่วนให้เสนอแนะว่าการมาติดต่อขอรับบริการในมหาวิทยาลัยอาจจะเสี่ยงต่อการสัมผัสระหว่างบุคคล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้ทำการพัฒนาระบบเพิ่ม-ถอน รายวิชาออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการทั้งที่เป็นศิษย์ปัจจุบัน และอาจารย์ สามารถทำการเพิ่ม-ถอน รายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินการที่มหาวิทยาลัยเหมือนที่ผ่านมา

นอกจากนั้นงานหลักสูตรและแผนการเรียนยังได้มีแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการได้ประเมินความพึงพอใจที่ได้รับในหลากหลายช่องทาง เช่น ได้แขวนไว้ในระบบที่อยู่ในส่วนที่งานหลักสูตรและแผนการเรียนรับผิดชอบ หน้าเว็บของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และที่โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการที่ Walk-in เข้ามาสามารถทำแบบประเมินได้ทันที เมื่อครบกำหนดที่ต้องรายงานความคืบหน้าในแต่ละรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด งานหลักสูตรและแผนการเรียนก็จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการมาสรุปเพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

## 3. งานทะเบียนและประมวลผล

งานทะเบียนและประมวลผล มีภารกิจหลักตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ มุ่งเน้นการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและ



ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ จึงมีการจำแนกกลุ่มของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงาน ทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรภายใน ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา
2. บุคลากรภายนอก ได้แก่ ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย หน่วยงาน

ภายนอก ซึ่งมีความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 3.1

ตาราง 3.1 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศทางการจัดการศึกษา	- นำข้อมูลสารสนเทศไปวางแผนประกอบการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการศึกษา
อาจารย์	- การบริการและอำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยี - การให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกด้านหลักสูตรและแผนการเรียน	- มีระบบบริการและอำนวยความสะดวกโดยใช้เทคโนโลยี อย่างมีประสิทธิภาพ
เจ้าหน้าที่	- การประสานงานด้านการจัดการเรียนการสอน และข้อมูลสารสนเทศทางการจัดการศึกษา	- ได้รับความร่วมมือ และการอำนวยความสะดวกในการประสานงาน
นักศึกษา	- การบริการและอำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียนการสอน - การให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน และด้านหลักสูตรและแผนการเรียน	- ได้รับการบริการ และอำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านหลักสูตรและแผนการเรียน ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ได้รับคำแนะนำด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านหลักสูตรและแผนการเรียน
ผู้ปกครอง	- การบริการและอำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียนการสอน	- ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายในการศึกษา ช่องทางการสื่อสาร
ศิษย์เก่า	การบริการและอำนวยความสะดวกด้านการรับรองเอกสารทางการศึกษา	- ได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกด้านการขอใบรับรองเอกสารทางการศึกษา
นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย	- การบริการและอำนวยความสะดวกด้านการสมัครเรียน	- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชา ค่าใช้จ่ายความสำเร็จในการศึกษาแต่ละหลักสูตร การประกอบอาชีพ การได้งานทำ ที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ
หน่วยงานภายนอก	การบริการและอำนวยความสะดวกด้านการรับรองเอกสารทางการศึกษา	- ได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกด้านการขอใบรับรองเอกสารทางการศึกษา

เพื่อให้การบริการของงานทะเบียนและประมวลผลมีความชัดเจนและให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานทะเบียนและประมวลผลมีการประเมินผลจากการให้บริการจากแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์และแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ที่ตั้ง และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการจำแนกประเภทในการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลเป็นไปตามความต้องการและการคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ

นอกจากนี้งานทะเบียนและประมวลผลมีกระบวนการในการรับฟังข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการจากผู้บริการของแต่ละกลุ่มในหลายช่องทางเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการแต่ละกลุ่มข้างต้นและนำมาพัฒนาช่องทางในการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. การประชุมหารือเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ
2. ทางโทรศัพท์
3. ทางกล่องข้อความ Facebook ของแต่ละระบบที่ให้บริการ
4. เพจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
5. เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
6. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
7. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ

และงานทะเบียน

โดยงานทะเบียนและประมวลผล มีการประชุมหารือระดับหน่วยงานย่อย ระดับหน่วยงาน รวมถึงระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะที่ผู้บริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ กล่องข้อความ Facebook ของแต่ละระบบที่ให้บริการ เพจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะมีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามความต้องการจากผู้บริการของแต่ละกลุ่มดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และให้คำปรึกษาอย่างทันที่ที่ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ แต่หากเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข หรือให้คำปรึกษา นอกเหนือจากช่วงเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการหรือให้บริการในเรื่องดังกล่าวเลย เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือข้อร้องเรียนในการใช้บริการดังกล่าวขึ้น และหากเป็นการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยผู้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสามารถประเมินความพึงพอใจ

ผ่านช่องทางออนไลน์หรือประเมิน ณ ที่ตั้ง หลังจากดำเนินการใช้บริการเสร็จสิ้น โดยจะมีการรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดระยะเวลา 3 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงาน เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการควบคู่กับช่องทางอื่น ๆ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้การบริหารจัดการและการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจที่ 3 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พันธกิจที่ 4 ของมหาวิทยาลัยและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่ 4.4 เกี่ยวกับพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

งานทะเบียนและประมวลผลมุ่งเน้นการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ โดยการพัฒนากำลังคนอย่างต่อเนื่องในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบันในยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างแพร่หลาย และพัฒนาระบบการให้บริการที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และกำหนดมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการทางการศึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและประมวลผล ดังนี้

1. ระบบกรอกผลการเรียนออนไลน์ คือ ระบบที่อาจารย์ผู้สอนสามารถกรอกผลการเรียนของนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ และบันทึกการเสนอผลการเรียนผ่านระบบดังกล่าวเพื่อเสนอต่อผู้บริหารตามลำดับ (<https://e-student.kpru.ac.th/web2016/main.html>)
2. ระบบลงทะเบียนออนไลน์ คือระบบที่นักศึกษาสามารถลงทะเบียนและยืนยันการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อพิมพ์เอกสารชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านช่องทางชำระค่าธรรมเนียมที่ทันสมัย (<https://e-student.kpru.ac.th/web2016/main.html>)
3. ระบบเพิ่ม – ถอนรายวิชาออนไลน์ คือระบบที่นักศึกษาใช้ในการเพิ่มหรือถอนรายวิชาผ่านระบบออนไลน์ในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสามารถตรวจสอบสถานะการเพิ่มถอนรายวิชาได้จนกระบวนการเพิ่มถอนรายวิชาสมบูรณ์ (<https://e-student.kpru.ac.th/adddrop/>)
4. ระบบยกเลิกรายวิชาออนไลน์ คือระบบที่นักศึกษาสามารถยกเลิกรายวิชาผ่านระบบออนไลน์ในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสามารถตรวจสอบสถานะการยกเลิกรายวิชาได้จนกระบวนการยกเลิกรายวิชาสมบูรณ์ (<https://e-student.kpru.ac.th/withdrawal/login/>)
5. ระบบขอสำเร็จการศึกษาออนไลน์ คือระบบที่นักศึกษาที่กำลังศึกษาในภาคเรียนสุดท้ายสามารถดำเนินการกรอกคำร้องขอสำเร็จการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนดำเนินการ

ตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการสำเร็จการศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา (<https://e-student.kpru.ac.th/web2016/main.html>)

6. ระบบขอใบรับรองทางการศึกษาออนไลน์ คือระบบที่นักศึกษาสามารถกรอกคำร้องขอใบรับรองทางการศึกษาต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์และสามารถรับเอกสารได้เลย (<https://e-student.kpru.ac.th/web2016/main.html>)

7. ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดการเรียนการสอนของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดการเรียนการสอนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้เลย (<https://reg.kpru.ac.th/th/>)

8. ระบบแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการ (Line : KPRU Notify)

9. ระบบให้คำปรึกษา พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการทางการศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนและประมวลผลผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (055-706555 ต่อ 1477, Messenger เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และระบบบริการออนไลน์ต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

สำหรับการให้บริการออนไลน์ดังกล่าวข้างต้นนี้ งานทะเบียนและประมวลผลมีการกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีการอธิบายถึงขั้นตอนระยะเวลา และเอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการโดยแสดงอยู่ในรูปผังงาน (Flow Chart) และ Infographic เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้ง่ายขึ้น และเกิดมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน จากการพัฒนากระบวนการให้บริการออนไลน์ดังกล่าว ทางงานทะเบียนและประเมินผลมีช่องทางการประเมินผลจากการใช้บริการในระบบดังกล่าว ในรูปแบบการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งาน พบว่าจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก และด้านที่ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด 4.11 คือด้านคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการออนไลน์ของงานทะเบียนและประมวลผลเป็นไปตามความต้องการและการคาดหวังของผู้ใช้บริการ | ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ

#### 4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริการและสนับสนุนงานการจัดการศึกษา ให้กับกลุ่มลูกค้าซึ่งแบ่งตามประเภทผู้ใช้งานระบบ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา สำหรับ

อาจารย์การใช้ระบบสารสนเทศของอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง เช่น จัดทำ ม.ค.อ ระบบกรอกผลการเรียนออนไลน์ อนุมัติ การเพิ่มถอนรายวิชา สำหรับเจ้าหน้าที่การใช้ระบบสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบเพิ่ม-ถอน รายวิชา ระบบจัดการหลักสูตร และสำหรับนักศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศของนักศึกษา ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ เพิ่ม-ถอนรายวิชา ระบบตรวจสอบผลการเรียน ทั้งนี้การใช้งานระบบต่างๆ ของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทมีการให้ ข้อเสนอแนะและความต้องการในการพัฒนาปรับปรุงระบบเพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถใช้งานได้ตรงตามความ ต้องการ ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้รวบรวมข้อเสนอแนะและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเพื่อนำมา ปรับปรุงระบบสารสนเทศ โดย ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำเพจเฟซบุ๊คเพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้าสามารถส่ง ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ปัญหาการใช้งานระบบได้สะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งได้ประชาสัมพันธ์เพจเฟซบุ๊คที่ได้ จัดทำขึ้นผ่านเฟซบุ๊ค ไปยังกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่ส่งมายังเพจเฟซบุ๊ค ซึ่งผู้ดูแลเพจจะรวบรวมข้อมูลต่างๆ และแก้ไขปัญหาอย่าง ทันทีทันใด หากยังไม่สามารถแก้ไขได้ทันที ผู้ดูแลเพจจะแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ หรือความต้องการ เช่น ฝ่ายงานทะเบียนและประมวลผล ฝ่ายงานหลักสูตรและแผนการเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปัญหา และเพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและทันทีทันใด หลังจากนั้น ผู้ดูแลเพจจะรวบรวม ข้อมูลข้อเสนอแนะหรือความต้องการของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มที่ส่งเข้ามาถึงเพจหรือช่องทางอื่นๆ เพื่อนำมา ศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาในเรื่องที่เคยเกิดขึ้นแล้วให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยการให้คำแนะนำ การทำคู่มือการใช้งาน ให้กับกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท จากนั้นจะนำข้อเสนอแนะหรือความต้องการทั้งหมดมา วิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าและแนว ทางแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางแก้ไขปัญหาด้วยฝ่ายงานต่างๆ ในหน่วยงาน และ วางแผนแบ่งเวรของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตอบปัญหาทางเพจเฟซบุ๊คเพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว หาก ปัญหาหรือข้อเสนอแนะนั้นเจ้าหน้าที่ประจำเวรไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะนำมาปรึกษาฝ่ายงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรือขอคำแนะนำจากผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการ จากนั้นมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ฝ่ายงานในสำนัก ถึงปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหา เพื่อจะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นไป

### (เกณฑ์ 3 และเกณฑ์ 4)

แต่ละส่วนงานของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ มีผลดำเนินการดังนี้

#### 1. งานเลขานุการ

การสร้าง ความผูกพันกับ ผู้รับบริการ งานเลขานุการ ได้มีการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมของผู้ บริการผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ และนำผลการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการให้มากขึ้น สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงาน เลขานุการมีทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สำหรับผู้ปฏิบัติงานมี

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของงานเลขานุการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ และ อุปกรณ์สำนักงานที่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอทั้งผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงาน

## 2. งานหลักสูตรและแผนการเรียน

การสร้างความผูกพันที่ดีกับผู้ที่มีารับบริการ งานหลักสูตรและแผนการเรียน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ เช่น พื้นที่สำหรับนั่งรอคิว คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ เช่น ดินสอ ปากกา ปากกาลบคำผิด กาว กรรไกร เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่มีารับบริการสามารถใช้งานได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งยังมีแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และมีคำถามปลายเปิดที่เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้รับบริการ ทั้งในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินผ่านระบบออนไลน์ได้ และในรูปแบบ QR Code เพื่อให้ผู้รับบริการที่มีารับบริการที่สำนักงานได้ประเมินทันทีหลังจากขอรับบริการ เมื่อครบกำหนดที่ต้องรายงานความคืบหน้าในแต่ละรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด งานหลักสูตรและแผนการเรียนก็จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีารับบริการมาวิเคราะห์และสรุปเพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้นยังได้กำหนดรูปแบบและกระบวนการในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคน และผ่านระบบสารสนเทศต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน Facebook และ Line รวมถึงการ Walk-in เพื่อเข้ามาติดต่อโดยตรงที่สำนักฯ ได้ทุกวันในเวลาทำการ เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันและรับฟังเสียงลูกค้า

## 3. งานทะเบียนและประมวลผล

งานทะเบียนและประมวลผลมีการจัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ภายหลังจากการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างแบบประเมินเพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. เพศ
2. ประเภทผู้รับบริการ
3. ประเภทของการบริการที่ท่านมาติดต่อ
4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
7. ด้านคุณภาพการให้บริการ
8. ด้านความพึงพอใจ

## 9. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

งานทะเบียนและประมวลผลนำแบบสอบถามดังกล่าวมาสร้างระบบการประเมินแบบออนไลน์ โดยผู้ให้บริการสามารถประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันทีผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code ผ่านเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หรือลิ้งค์ <https://docs.google.com/forms/d/e/FAIpQLScappcwN0mlioP4HekVZzt1OYYbBxbqLoVX7N61XB4vI7NOTO/viewform> เป็นต้น และรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดระยะเวลา 3 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงาน เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการควบคู่กับช่องทางอื่น ๆ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

งานทะเบียนและประมวลผล มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนและประมวลผล จำนวนทั้งสิ้น 2,318 ตัวอย่าง โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ตาราง 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 3.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	2,318	100.00
1.1 ชาย	739	31.88
1.2 หญิง	1,579	68.12
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	2,318	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	2,166	93.44

2.2 อาจารย์	111	4.79
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	13	0.56
2.4 ประชาชนทั่วไป	1	0.04
2.5 ศิษย์เก่า	22	0.95
2.6 ผู้ปกครอง	5	0.22

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ตาราง 3.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจงานทะเบียนและประมวลผล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	3.99	0.95	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	0.94	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	4.01	0.94	มาก
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.02	0.94	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	3.89	1.00	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.90	1.00	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	4.03	0.94	มาก
4.2 ได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	4.03	0.95	มาก
5. ด้านความพึงพอใจ			
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4.02	0.94	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>



จากตารางพบว่า

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 1,579 คน เพศชาย จำนวน 739 คน คิดเป็นร้อยละ 68.12 และ ร้อยละ 31.88 ตามลำดับ

2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาจำนวน 2,318 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 2,166 คน เป็นอาจารย์จำนวน 111 คน เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 13 คน ประชาชนทั่วไปจำนวน 1 คน ศิษย์เก่าจำนวน 22 คน และผู้ปกครองจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 93.44 ร้อยละ 4.79 ร้อยละ 0.56 ร้อยละ 0.04 ร้อยละ 0.95 และร้อยละ 0.22 ตามลำดับ

จากตารางดังกล่าว พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าวงานทะเบียนและประมวลผลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ

งานทะเบียนและประมวลผลมีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ จากช่องทางในการสนทนาเพื่อให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ โดยงานทะเบียนและประมวลผลมีช่องทางในการสร้างความผูกพันกับผู้ให้บริการ โดยการใช้ช่องทางออนไลน์ที่ทันสมัย ดังนี้

1. ทางโทรศัพท์
2. ทางกล่องข้อความ Facebook ของแต่ละระบบที่ให้บริการ
3. เพจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
4. เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
5. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
6. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ

และงานทะเบียน

โดยการสร้างความผูกพันดังกล่าวจะอยู่ในรูปแบบของการสนทนาให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เนื่องจากช่องทางดังกล่าวเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทุกกลุ่มทั้งบุคลากรภายในและภายนอก มีผู้ปฏิบัติงานคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ เช่น กรณีที่นักศึกษามายื่นคำร้องขอขยายเวลาชำระเงินหรือขอเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ไว้ในกรณีนี้นักศึกษายังไม่พร้อมชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด หากใกล้วันสิ้นสุดเวลาชำระเงินของผู้ยื่นคำร้องดังกล่าวทางงาน

ทะเบียนและประมวลผลจะดำเนินการแจ้งนักศึกษาดังกล่าวผ่านการแจ้งเตือนทางไลน์หรือ Facebook และโทรแจ้งนักศึกษาเป็นรายคน เพื่อให้นักศึกษาไม่เสียสิทธิ์ในการลงทะเบียนเรียนในกรณีที่นักศึกษายังไม่พร้อมชำระค่าธรรมเนียมในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานทะเบียนและประมวลผลยังมีการดูแลให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การขอคืนสภาพและรักษาสภาพ การขอสำเร็จการศึกษา การกรอกผลการเรียน เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

จากการให้บริการดังกล่าวก่อให้เกิดความผูกพันกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากการสนทนาให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก จากการประเมินผลจากความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่าอาจมีบางประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีการสื่อสารข้อมูลที่ไม่ตรงกัน อาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การขอคืนสภาพและรักษาสภาพ การขอสำเร็จการศึกษา การกรอกผลการเรียน เป็นต้น ผู้ให้บริการควรสนทนากับผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการในเรื่องต่างๆ ให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อให้การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจที่ 3 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พันธกิจที่ 4 ของมหาวิทยาลัยและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่ 4.4 เกี่ยวกับพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

งานทะเบียนและประมวลผลมีกระบวนการในการรับฟังข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการจากผู้บริการของแต่ละกลุ่มในหลายช่องทาง เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการแต่ละกลุ่มข้างต้นและนำมาพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. การประชุมหารือเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ
2. ทางโทรศัพท์
3. ทางกล่องข้อความ Facebook ของแต่ละระบบที่ให้บริการ
4. เพจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
5. เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
6. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
7. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ

และงานทะเบียน

โดยงานทะเบียนและประมวลผล มีการประชุมหารือระดับหน่วยงานย่อย ระดับหน่วยงาน รวมถึงระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ นอกจากนี้ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ กล่องข้อความ Facebook ของแต่ละระบบ ที่ให้บริการ เพจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะมีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามความต้องการ จากผู้ใช้บริการของแต่ละกลุ่มดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และให้คำปรึกษาอย่างทันท่วงทีทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ แต่หากเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข หรือให้คำปรึกษา นอกเหนือจากช่วงเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการหรือให้บริการในเรื่องดังกล่าวเลย เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือข้อร้องเรียนในการใช้บริการดังกล่าวขึ้น และหากเป็นการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยผู้ใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางออนไลน์หรือประเมิน ณ ที่ตั้ง หลังจากดำเนินการใช้บริการเสร็จสิ้น โดยจะมีการรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดรอบระยะเวลา 3 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงาน เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการควบคู่กับช่องทางอื่น ๆ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้การบริหารจัดการและการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจที่ 3 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พันธกิจที่ 4 ของมหาวิทยาลัยและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่ 4.4 เกี่ยวกับพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

งานทะเบียนและประมวลผลมีการสำรวจความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน – ภายนอก เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับความต้องการและความคาดหวัง โดยแบ่งประเภทการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

#### 1. ผู้ปฏิบัติงาน

งานทะเบียนและประมวลผล มีกระบวนการในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากร ตรวจสอบสภาพการใช้งาน เพื่อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน และนำผลจากการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุง ให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอ งานทะเบียนและประมวลผล มอบหมายให้นางสาวชุตติมา สมทรัพย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สํารวจความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอของบุคลากรงานทะเบียนและประมวลผลอย่างต่อเนื่องในรอบ 3 เดือน ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น และรายงานต่อหัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล เพื่อพิจารณาการจัดการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน จากนั้นมอบหมายให้นางสาวอารีย์ญา สุริวงษ์ นักวิชาการศึกษา เป็นผู้จัดการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรจากเงินสนับสนุนในโครงการบริหารจัดการงานทะเบียนและประมวลผล และพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรในงานทะเบียนและประมวลผลมีความเหมาะสมและเพียงพอ และมีแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยและง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรงานทะเบียนและประมวลผลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของบุคลากร และสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

## 2. ผู้รับบริการภายใน – ภายนอก

งานทะเบียนและประมวลผล มีกระบวนการในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ใช้บริการ จากการประเมินของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความเพียงพอเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการควรทราบ ข้อมูลในการเข้าใช้งานระบบต่างๆ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใน – ภายนอก โดยนำผลจากการประเมินมาจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ

จากการประเมินความเพียงพอและเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากร งานทะเบียนและประมวลผลได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน QR Code เพจ Facebook ของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องเขียน และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายหลังการให้บริการทันทีผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมาพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการประเมินดังกล่าวรายงานต่อหัวหน้างานทะเบียนทุก ๆ 3 เดือน เพื่อให้หัวหน้างานนำประเด็นต่าง ๆ มาพิจารณาและเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากผลสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก โดยงานทะเบียนและประมวลผลจึงมีแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการโยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจที่ 3 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พันธกิจที่ 4 ของมหาวิทยาลัยและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่ 4.4 เกี่ยวกับพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

### 3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานระบบในการปฏิบัติงาน หรือทำธุรกรรมทางการศึกษา ดังนั้นในการพัฒนาระบบจะต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นสำคัญ ระบบที่พัฒนาจึงต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เมื่อระบบดี ก็จะมีคนใช้ระบบมากขึ้น งานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานทราบถึงการใช้งานและผลดีในการใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น และเมื่อมีผู้ใช้งานก็จะทราบว่าระบบที่พัฒนาเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำมาปรับปรุง ซึ่งจะทำให้ระบบมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีแผนในการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ชี้แจง และพูดคุยกับผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้งานระบบ โดยสร้างเฟซบุ๊กแฟนเพจ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้ใช้งาน และให้ผู้ใช้งานสามารถสอบถามปัญหาหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานระบบโดยส่งข้อความมาถึงเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางของเฟซบุ๊กแฟนเพจได้อีกด้วย นอกจากนี้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องรายงานความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับผู้บริหารทราบทุกเดือน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนำไปใช้การพัฒนาระบบเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สอดคล้องต่อการทำงานในแต่ละส่วน และสามารถนำไปสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารได้ ดังนั้นงานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการติดตามการทำงานในแต่ละเดือน สรุปงาน ทำงานนำเสนอ (powerpoint) เสนอต่อผู้บริหาร และรับฟังข้อเสนอแนะ จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้มาประชุมทีมงานและหาวิธีเพื่อพัฒนาระบบตามข้อเสนอแนะดังกล่าว

นอกจากนี้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการ โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยแยกตามงานย่อยในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2) จัดทำแผ่นประชาสัมพันธ์ตั้งโต๊ะในรูปแบบ QR Code ให้ผู้ใช้บริการสามารถสแกนเข้าสู่แบบประเมินได้ทันที และจัดทำไวนิลรวม QR Code ของทุกฝ่ายงานตั้งไว้บริเวณหน้าห้องสำนักงานเพื่อเป็นอีกช่องทางในการเข้าถึงแบบประเมิน และลดความแออัดหน้าพื้นที่ให้บริการ 3) รวบรวมผลการประเมิน 4) สรุปผลการประเมิน โดยในปีการศึกษา 2563 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ เมื่อมีผู้ใช้งานมาติดต่อที่สำนักงาน หลังจากที่ได้ให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว ได้ให้ผู้ใช้งานสแกน QR code เพื่อตอบแบบประเมิน นอกจากนี้ได้เพิ่มอีกช่องทางหนึ่งในการส่ง

แบบประเมินให้กับลูกค้า ที่มีการส่งข้อความสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ในเฟซบุ๊ก แคนเพจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นงานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเพิ่มกระบวนการให้เจ้าหน้าที่ส่ง Link แบบประเมินให้กับลูกค้าทันที หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ตอบคำถาม หรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่ส่งข้อความมาเสร็จเรียบร้อยแล้ว งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ประชุมร่วมกัน โดยนำประเด็นที่ได้คะแนนน้อยจากแบบประเมิน และข้อเสนอแนะที่ผู้ประเมินได้ให้ไว้มาพิจารณา จากนั้นจึงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางและนำเสนอวิธีที่จะปรับปรุงระบบสารสนเทศตามข้อเสนอแนะ เมื่อปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้บริหาร และผู้ใช้งานระบบเรียบร้อยแล้วจะส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ที่มีการใช้ระบบสารสนเทศเหล่านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารและประกอบการตัดสินใจได้ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่ 4.4 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์

**(เกณฑ์ 6)**

*ไม่มีการแสดงข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ*

**(เกณฑ์ 7)**

*ไม่มีการแสดงข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ*

**จัดทำโดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ในด้านการบริหารจัดการ การให้บริการด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ โดยมีภารกิจที่สำคัญในการให้บริการ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ติดต่อข้อมูลสอบถาม งานการเงินรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน การยืมเงินตรงจ่าย การให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การยืมทรัพย์สินของทางราชการ การรับสมัครงาน การบริการบุคลากร การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการยานพาหนะ การซ่อมบำรุงรักษา เป็นต้น ในการพัฒนาการบริการต่าง ๆ นั้น เกิดจากผู้บริหารและหัวหน้างานได้ประชุมร่วมกัน โดยเริ่มจากการจำแนกกลุ่มลูกค้า หลังจากวิเคราะห์ผลการประเมินภาพลักษณ์ความผูกพันและคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรของแต่ละงาน โดยกำหนดลูกค้า ได้ดังนี้

## (เกณฑ์ 1)

การจำแนกลูกค้า วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กำหนดให้มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าโดยการจำแนกตามงานการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งจำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มบุคลากร และกลุ่มผู้ประกอบการ จากนั้นดำเนินการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจากทุกงานในกองกลาง ได้แก่

1.1 กลุ่มนักศึกษา มุ่งหวังการรับบริการด้านจดหมาย การชำระค่าศึกษาเล่าเรียน การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

1.2 กลุ่มประชาชนทั่วไป มุ่งหวังติดต่อการบริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับหนังสือราชการ หรือสอบถามรายละเอียดทั่วไปของมหาวิทยาลัย

1.3 กลุ่มบุคลากร มุ่งหวังติดต่อการให้บริการเกี่ยวกับหนังสือราชการ สิทธิประโยชน์ สวัสดิการของบุคลากรที่ได้รับ การบริการรับ – ส่งจดหมาย การยืมเงินทดรองจ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม การให้บริการยานพาหนะ การซ่อมบำรุง การยืมทรัพย์สินของทางราชการ ฯลฯ

1.4 กลุ่มผู้ประกอบการ มุ่งหวังติดต่อการจัดซื้อจัดจ้าง การซื้อขายสินค้าและบริการต่างๆ

การจำแนกลูกค้าดังกล่าว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี สามารถกำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น จัดทำขั้นตอนการให้ยืมทรัพย์สินของทางราชการ ขั้นตอนการรับจดหมาย ขั้นตอนการออกหนังสือราชการ ขั้นตอนการขอใช้รถยนต์ ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนการจัดสถานที่และตกแต่งภูมิทัศน์ ขั้นตอนการซ่อมแซมอาคารและไฟฟ้า การเพิ่มบริการรถเช่าสำหรับบุคลากรและนักศึกษากรณียามขาดแคลน ฯลฯ เพื่อให้บริการและสนับสนุนการดำเนินการสอดคล้องตามภารกิจของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความพึงพอใจ

## (เกณฑ์ 2)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการรับฟังเสียงลูกค้าโดยเริ่มจากการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ กำหนดและจัดทำช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย โดยกองกลาง ได้ดำเนินการกำหนดลูกค้า ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มคณาจารย์ และบุคลากร กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ โดยอำนวยความสะดวกในการมีช่องทางที่รับฟังหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความสะดวกในแต่ละช่องทางการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า เช่น ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ ทาง Social Media และทางพนักงาน เป็นต้น ซึ่งกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีกรบันทึกข้อมูล การป้อนข้อมูลที่เหมาะสมและการประมวลผลที่รวดเร็ว เพื่อให้หน่วยงานสามารถกำหนดวิธีการและกลยุทธ์การให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ในอันที่จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการตรงตามความต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต



จากการกำหนดกลุ่มลูกค้า และรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้มีข้อมูลความคาดหวังและเสียงลูกค้าที่แตกต่างกันจากผลประเมินความพึงพอใจและผลประเมินภาพลักษณ์องค์กรในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาช่องทางการให้บริการ หรือวิธีการต่าง ๆ โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำเป็นแผนผังการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

จากการรับฟังเสียงลูกค้าและทำแผนผังการให้บริการต่าง ๆ มีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร และนำข้อมูลเหล่านั้นไปดำเนินการปรับปรุงตามกลยุทธ์เพื่อลดช่องว่างของความคาดหวังในสิ่งที่องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า

### (เกณฑ์ 3)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละงานมีการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกันเป็นขั้นตอน ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะต้องมีกระบวนการในการให้บริการและระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเริ่มจากการออกแบบระบบการประเมิน ได้แก่ 1) คัดเลือกบุคคลที่ใช้บริการ 2) จัดหาที่ปรึกษาอาจเป็นอาจารย์นักวิจัยหรือ ผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางและออกแบบการสำรวจความพึงพอใจ 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน 4) ออกแบบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและโปรแกรมการประเมินออนไลน์ 5) ทดลองใช้ก่อน



นำไปสู่ปฏิบัติ 6) ทำการประเมินความพึงพอใจและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่สอดคล้องกับความต้องการและเป็นจริง นอกจากนี้ความพึงพอใจยังประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อคณาจารย์และบุคลากร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อคณาจารย์และบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความไม่พึงพอใจนั้นวิเคราะห์จากข้อร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรของกองกลาง

การประเมินความพึงพอใจดังกล่าวจะดำเนินการในเดือนกันยายน โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำเสนอรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดรอบระยะเวลา 12 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงาน เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุง

จากกระบวนการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวทำให้กองกลางมีแผนพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

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

และการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ ดังกล่าว กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้นำผลการดำเนินงานไปปรับเป้าหมายตัวชี้วัดระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มีความท้าทายจากเดิม ได้แก่ เป้าหมายปี 63 ระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย คือ ปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564 และเป้าหมายปี 63 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564 และจะนำผลการประเมินของปีงบประมาณ 2564 ไปทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีงบประมาณ 2565

#### (เกณฑ์ 4)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้ความสำคัญกับงานบริการและการสร้างความผูกพันต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว แม่นยำ ซึ่งในการสร้างความผูกพันของลูกค้า เริ่มจากมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการส่งเสริมและประเมินภาพลักษณ์และความผูกพันของลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประชุมเพื่อร่วมกันวางแผน ประสานงาน และจัดกิจกรรม/โครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กรและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งประเมินผลความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อ

มหาวิทยาลัยฯ ด้วยแบบสอบถามระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ต่อมาคณะกรรมการฯ ดำเนินการจัดประชุมโดยนำผลการประเมินความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์องค์กรหรือการให้บริการจากผู้มีส่วนเสียมาวางแผนการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากบุคคล สิ่งแวดล้อม และกระบวนการทำงาน มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ประเมินผลการทำงานที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2563 ณ ห้องประชุมชั้น 8 อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ร่วมกำหนดโครงการที่ตอบสนองภาพลักษณ์องค์กร เช่น โครงการ Kpru Road Show แนะนำการศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ร่วมจัดกิจกรรมนิทรรศการราชภัฏกำแพงเพชร วิชาการการจัดทำปฏิทิน สวัสดิ์ปีใหม่ ประจำปี การจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร รอบสามเดือน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

จากการให้บริการดังกล่าวก่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยได้มีการจัดทำแบบประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน ได้แก่ บุคลากร บัณฑิต นักศึกษา และศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก ได้แก่ ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บัณฑิต มีผลการประเมินภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม ย้อนหลัง 2 ปีการศึกษา ดังนี้

ปีการศึกษา 2562 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 โดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.91 2) ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 3.96 3) ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนา และแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.79 4) ด้านการบริการวิชาการ และการส่งเสริมความเข้มแข็งมั่นคง และยั่งยืนให้กับชุมชนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 5) ด้านการทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 6) ด้านการผลิต พัฒนาระดับบัณฑิตครู และบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.01

ปีการศึกษา 2563 มีผลการประเมินแบบสอบถามความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

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

2) แบบสอบถามความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ด้านกายภาพของมหาวิทยาลัยฯ 4.02 ด้านอัตราการใช้จ่าย หรือการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ 3.98 ด้านการพูดถึงในทางที่ดี ให้กับมหาวิทยาลัยฯ 4.01 ด้านการบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการ ของมหาวิทยาลัยฯ 4.03 และด้านการยกย่องชมเชย

มหาวิทยาลัยฯ 4.16 ซึ่งผลคะแนนระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ โดยเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.04 อยู่ในระดับดีมาก

ซึ่งผลการประเมินมีความสอดคล้องกับพันธกิจทั้ง 4 พันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ คณะกรรมการและงานประชาสัมพันธ์ได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลรายงานต่อมหาวิทยาลัยฯ เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงทำแผนงาน/โครงการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรต่อไปในแต่ละปีงบประมาณ พร้อมทั้งยังมีการปรับปรุงเป้าหมายผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดเป้าหมายปี 63 ระดับความผูกพันของลูกค้าและบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ คือปานกลาง เป็น มาก ในปีงบประมาณ 2564

สำหรับในปีงบประมาณ 2564 คณะกรรมการฯ กำหนดให้มีการนำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ในแต่ละด้าน ด้วยการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันวิจัยและพัฒนา และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ก่อนแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้คำตอบที่เที่ยงตรงและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

#### (เกณฑ์ 5)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังเสียงของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนและการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยเริ่มจากการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ บนสื่อออนไลน์ ช่องทางการถาม - ตอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้รับผิดชอบดังกล่าวได้กำหนดวิธีการในการจัดทำข้อมูล กำหนดช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน และจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยหากมีลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ จดหมาย กระดานถาม-ตอบบนเฟซบุ๊ก ผู้รับฟังความคิดเห็นหรือสายตรงผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะรับเรื่องและบันทึกในรายงาน สอบถามรายละเอียดและตรวจสอบข้อมูลผู้ร้องเรียนให้มีความถูกต้อง ก่อนนำเสนอผู้บริหารตามระยะเวลา ภายใน 1 – 2 วันทำการ หากเป็นกรณีที่นอกเหนือจากแนวทางปกติจะรายงานต่อผู้บริหารทราบในทันที นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบ ต้องปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหาย ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยต่อสาธารณะให้มากขึ้น เช่น ข้อมูลแผนงานงบประมาณ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลรายงานผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

#### (เกณฑ์ 6)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และใช้การสื่อสารออนไลน์ทุกช่องทาง โดยเริ่มจากการประชุมร่วมกันของหัวหน้างานในการคิดค้นพัฒนางานประจำให้มีความ

คล่องตัว สะดวก รวดเร็วต่อผู้รับบริการ เช่น ได้สร้างระบบแชทผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เฟสบุ๊ก กระดานติดต่อบริการบนเว็บไซต์ หรือการสร้างระบบการให้บริการ เช่น การจัดสถานที่และภูมิทัศน์ ระบบการซ่อมบำรุง การจองห้องประชุมต่าง ๆ ภายในอาคารแบบออนไลน์ ระบบพัฒนาบุคลากร เป็นต้น โดยระบบการให้บริการต่าง ๆ มีขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบอีกทั้งผู้รับผิดชอบยังได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในการให้ข้อมูลข่าวสารตอบคำถามผ่านสื่อออนไลน์ได้ทันที ทั้งนี้ระบบการให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าว สอดคล้องกับกระแสมโนทัศน์ของกรมใหม่ ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการได้ตามความสนใจ ซึ่งผลการพัฒนาระบบออนไลน์ดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเกิดความคล่องตัว อนุมัติรวดเร็ว สามารถทำงานที่หนักก็ได้ ผู้บริหารตรวจสอบได้ทันที อีกทั้ง ยังได้มีการประเมินความพึงพอใจของระบบ เพื่อนำผลมาทบทวนและหาแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ตัวอย่างเช่น

1) แนวทางการพัฒนาระบบพัฒนาบุคลากร แอดมินสามารถกำหนดชื่อบุคคลในแต่ละกิจกรรมได้เลย โดยที่บุคคลไม่สามารถที่จะเลือกกิจกรรมอื่นที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลการพัฒนาบุคลากรที่แท้จริง

2) ระบบการซ่อมอาคาร มีแนวทางการพัฒนาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วน 1 ปรับปรุงระบบใบแจ้งซ่อมให้สามารถเข้าใช้งานได้สะดวกขึ้นโดยจะเป็นรูปแบบเดียวกับใบงานของส่วนงานกองกลาง ส่วน 2 จัดทำระบบสารสนเทศข้อมูลการใช้อาคาร โดยระบบนี้สามารถประเมินความเสี่ยงของอาคารและครุภัณฑ์ประกอบอาคารได้ โดยอยู่ในระยะเริ่มต้นและกำลังจะนำมาทดลองใช้กับการบริหารจัดการอาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) ให้สอดคล้องต่อการจัดการอาคารกับการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียว

3) การพัฒนาระบบห้องประชุมด้วยภาพและเสียง สำหรับการประชุมออนไลน์ เป็นต้น

## (เกณฑ์ 7)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจในการให้บริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายในและภายนอก จึงมีขั้นตอนในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานภายในกองกลางสำรวจความพร้อมของทรัพยากร และจัดหาให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จากขั้นตอนดังกล่าวทำให้กองกลางจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้ ป้ายแสดงฝ่ายหรืองาน (บอกจุดบริการ) ป้ายจุด ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งในด้านทรัพยากรยังกำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำบัญชีทรัพย์สินการยืมวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์งานบ้านงานครัว อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ประกอบพิธีทางศาสนา และนำข้อมูลทั้งหมดมากำหนดขั้นตอนการยืมทรัพย์สินหรือทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ เมื่อได้ขั้นตอนแล้วงานพัสดุดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มการยืมทรัพย์สินของ

ราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและให้กระทำได้เฉพาะเมื่อหน่วยงานผู้ยืมมีความจำเป็นต้องใช้หรือเป็นกรณีรีบด่วนสำคัญ และมีหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษร มีระยะเวลาการยืมทรัพย์สินให้ผู้ยืมทำหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษรแสดงเหตุผลความจำเป็น และสถานที่ที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ไปใช้และกำหนดเวลาที่ส่งคืน พร้อมระบุชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของผู้ยืมให้ชัดเจน การยืมจะต้องยืมล่วงหน้าก่อน 3 วันทำการ

1) การยืมระหว่างหน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน

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

3) การให้บุคคลภายนอกยืมใช้การยืมใช้ดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น และต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับรองอธิการบดี/อธิการบดีโดยจัดทำเป็นหนังสือแล้วแต่กรณี

หน่วยงานเมื่อได้รับการประสานและการขอใช้บริการในการยืมทรัพย์สินแต่ละประเภทแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีการตรวจสอบทรัพย์สินที่พร้อมใช้งาน นับจำนวนที่ผู้ยืมระบุให้ครบถ้วน แจ้งประสานผ่านทางโทรศัพท์หรือทางไลน์ผู้ยืมให้มารับและกำหนดวันส่งคืนอย่างชัดเจน มีการตรวจสอบสภาพของทรัพย์สินหลังการคืนจนถึงการตอบกลับในไลน์ผู้ขอใช้บริการ ผู้ยืมจะต้องนำพัสดุนั้นมาส่งคืนในสภาพที่ใช้การได้เรียบร้อย หากเกิดชำรุดเสียหาย หรือใช้การไม่ได้หรือสูญหายไป ให้ผู้ยืมจัดการแก้ไข ซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม ผู้ยืมต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ตามหนังสือหรือข้อตกลงที่กำหนดไว้

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

## **ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม**

**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

- 1) ควรรายงานผลดำเนินงานเป็นภาพรวมของสำนัก ไม่ควรรายงานแยกที่ละส่วนงาน ซึ่งจะมีผลต่อจำนวนหน้าของรายงาน (เล่มรายงานไม่เกิน 100 หน้ากระดาษ) และยังทำให้ผู้ประเมินมองภาพรวมของสำนักได้ยาก

และเกณฑ์ฉบับนี้เน้นการ Integration (I) ทุกภาคส่วน (เช่น นำกระบวนการไปปฏิบัติทุกภาคส่วน, เรียนรู้ร่วมกันทุกภาคส่วน, ปรับปรุงการดำเนินงานทุกภาคส่วน)

- 2) ควรใช้กระบวนการ/แนวทางเดียวกัน(Approach : A) ทุกส่วนงาน และ A ไม่ชัดเจน เนื่องจากหน่วยงานเน้นเขียน A กับ Deployment (D) มาพร้อมๆ กันเป็น
- 3) การปฏิบัติ (Deployment : D) พอจะคาดเดาได้ว่ามีประสิทธิผลเมื่อพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจ บางเกณฑ์ของบางส่วนงานสามารถมองเห็น Learning (L)
- 4) ยังไม่มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน (ผู้รวบรวมเป็นผู้สกัดและเขียนผลดำเนินงานในเกณฑ์ 1 ให้) จึงจะส่งผลให้กระบวนการสร้างความผูกพัน และการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละ

#### กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

- 1) ผลการดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนใหญ่สามารถมองเห็นกระบวนการ/แนวทางการทำงาน (A) และการนำกระบวนการ/แนวทางไปปฏิบัติ (D) แต่บางเกณฑ์พบว่า A ที่ไม่ชัดเจนและอาจไม่เป็นระบบ เนื่องจากการรายงานไม่ได้แสดงให้เห็น A อย่างชัดเจน ซึ่งหน่วยงานเน้นเขียน A กับ D มาพร้อมๆ กันเป็นก้อนเดียว
- 2) อาจต้องพิจารณาผลลัพธ์ในหมวด 7 ประกอบการให้คะแนน Approach (A) เพื่อพิจารณาว่าการนำ Approach ไปปฏิบัตินั้นมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงไร
- 3) พบ Learning (L) ในบางเกณฑ์มาตรฐาน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แต่ต้องพิจารณาอีกที่ว่าระบบดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิผล/ประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญของหน่วยงานหรือไม่

## ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### เกณฑ์มาตรฐาน :

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

### (เกณฑ์ 1)

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสถาบันฯ ขั้นตอนการกำหนดตัวชี้วัด มีการบูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามบริการหลักของสถาบันฯ โดยใช้กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน



ในปีการศึกษา 2563 สถาบันวิจัยและพัฒนากำหนดได้เชื่อมโยงตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย กับบริการหลักของสถาบัน และกำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของบริการหลักของสถาบันจำนวน 6 ตัวชี้วัด ซึ่งมีความถี่ในการติดตามตัวชี้วัดดังแสดงในตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** การติดตามผลการดำเนินการตัวชี้วัดที่สำคัญ

ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับบริการหลัก	ความถี่ในการติดตามผล (รอบปีงบประมาณ)	แสดงผลลัพธ์
จำนวนบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ(ปีปฏิทิน)	ส่งเสริม สนับสนุนและติดตามทุนวิจัย	รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1
จำนวนผลงานวิจัยที่ยื่นจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร หรือได้รับสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยรวมถึงการขอจดสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์งานวิจัย	รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1
จำนวนชุมชนที่ใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ผลักดันผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ/ชุมชน/และเชิงพาณิชย์	รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1
ร้อยละของหลักสูตรที่มีงานวิจัยของนักศึกษาซึ่งนำไปใช้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น หรือ มีผลงานตีพิมพ์เผยแพร่จากงานวิจัยของนักศึกษา	ส่งเสริมศักยภาพการเป็นนักวิจัยให้กับบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย	รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1
ร้อยละของอาจารย์ที่มีผลงานวิจัยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	ส่งเสริมศักยภาพการเป็นนักวิจัยให้กับบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย	รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1
ร้อยละของงานวิจัยที่แล้วเสร็จต่องานวิจัยที่ได้รับทุนในปีงบประมาณ	ส่งเสริม สนับสนุนและติดตามทุนวิจัย	รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1

สถาบันฯ มีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของการบรรลุผล ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารสถาบันฯ มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง และมีการทบทวนผลการดำเนินงานในที่ประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง (รอบ 3 เดือน, 6 เดือน, 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณและผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม



ตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวน ติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ในที่ประชุมร่วมกันกับคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในแต่ละรอบหลังจากมีผลการดำเนินงานจากมติที่ประชุมร่วมกันแล้วฝ่ายบริหารและธรรมาภิบาล จะดำเนินการสรุปผลการปฏิบัติงานในรายงานการประชุมเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการกำกับติดตามในการประชุมครั้งต่อไป และรายงานผลการใช้จ่ายเงินโครงการ/กิจกรรม ใช้วิธีการคำนวณเป็นค่าร้อยละของผลเทียบกับแผน ต่อมหาวิทยาลัยเป็นรายไตรมาส และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลผลการประเมินดังกล่าว มาใช้ในการตัดสินใจ สั่งการ ในการปรับปรุง/เร่งรัด แผนงาน แผนเงิน ในระหว่างปีได้ทันที/รวดเร็ว ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

นอกจากนี้ ในรอบ 12 เดือน (เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ) ฝ่ายบริหารและธรรมาภิบาลได้ทำการวิเคราะห์และประเมินผลเป็น “ค่าร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุเป้าหมาย” และ “ค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี” รายงานผลต่อมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการประจำสถาบันฯ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนฯ ในปีถัดไป

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

3. ทบทวนผลการดำเนินงาน ตามแนวทางของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีละ 1 ครั้งโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน จะทำการตรวจสอบ/สอบทานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดีตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรีโดยวิธีการสุ่มและแสดงผลการตรวจสอบแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเงินและบัญชี (Financial Audit) 2) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance Audit) 3) ด้านการดำเนินงาน (Operation Audit) 4) ด้านผลการดำเนินงาน (Performance Audit) ตามพันธกิจหลัก ทั้งนี้หากมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข สถาบันฯ จะจัดประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาตามตามข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปรับปรุงให้มหาวิทยาลัยทราบ พร้อมทั้งมีการรายงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทราบด้วย ซึ่งในปีการศึกษา 2563 สถาบันฯ ได้รับการประเมินตรวจสอบภายในผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี

จากการทบทวนผลการดำเนินงาน ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ตามแนวทางของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และจากการติดตามทุกไตรมาส ทางสถาบันวิจัยและพัฒนา มีการดำเนินการประชุมบุคลากรประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา ถึงผลการประเมินความพึงพอใจในรอบปีการศึกษา 2562 ซึ่งผลการประเมินในปี

ดังกล่าวอยู่ในระดับดี 4.81 แต่บุคลากรทุกคนได้มองเห็นถึงความครอบคลุมของเครื่องมือที่ใช้ประเมิน และผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่ชัดเจน จึงลงความเห็นว่า จะดำเนินการจัดทำโครงร่างงานวิจัยเพื่อขอรับทุนสนับสนุนการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานด้านบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีการนำข้อเสนอโครงการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินการจัดทำวิจัย มีการจัดทำเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถาม มีการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน มีการประเมินจากผู้รับบริการเพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา สถานะปัจจุบันยังดำเนินการวิจัยไม่แล้วเสร็จ

**(เกณฑ์ 2, เกณฑ์ 3 และเกณฑ์ 4)**

สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาฐานข้อมูล/สารสนเทศทุกด้าน กล่าวคือ มีฝ่ายบริหารจัดการงานวิจัย ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล กำหนดแนวทางการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ให้มีคุณภาพ (ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน) มีความปลอดภัยและด้านการรักษาความลับ (ป้องกันการถูกทำลายข้อมูลและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล) เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศทุกด้านมีความพร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สำหรับในระดับปฏิบัติได้กำหนดให้มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลระบบสารสนเทศตามแนวทางที่กำหนด เช่น การดูแลระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ และจัดการฐานข้อมูล/สารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้โดยทุกกลุ่มงานของสถาบันฯ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

**ตารางที่ 11 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ**

ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<b>ด้านการวิจัย</b>		
-ระบบบริหารจัดการงานวิจัย	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูล ผลงานวิจัยโครงการและตรวจสอบ อนุมัติผลงานโครงการวิจัย	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์
-ระบบ e-Personnel ส่วนของข้อมูล ผลงานวิจัยโครงการ และข้อมูลผลงาน ทางวิชาการ/ผลงานตีพิมพ์	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิจัย/หัวหน้าโครงการ กรอกข้อมูล ผลงานวิจัยโครงการ -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและ อนุมัติผลงานวิจัยโครงการ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -นักวิจัย/หัวหน้าโครงการ
ฐานข้อมูลนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิจัย/หัวหน้าโครงการ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์เข้ากรอกข้อมูล นวัตกรรมและผลิตภัณฑ์	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -นักวิจัย/หัวหน้าโครงการ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์

ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	-ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	
-ระบบสืบค้นรายงานการวิจัย	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เข้ากรอกข้อมูลรายงานการวิจัย -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลรายงานการวิจัยส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
-ฐานข้อมูลบทความประชุมวิชาการ	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลบทความประชุมวิชาการ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลบทความประชุมวิชาการส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
-ระบบรายงานการตีพิมพ์เผยแพร่	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลผลงานวิชาการตีพิมพ์เผยแพร่ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงผลงานวิชาการตีพิมพ์เผยแพร่ส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
-ระบบรายงานการจดลิขสิทธิ์	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลผลงานการจดลิขสิทธิ์ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลผลงานการจดลิขสิทธิ์ส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
-ระบบฐานข้อมูลสภาพปัญหาชุมชน	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลสภาพปัญหาชุมชน -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลสภาพปัญหาชุมชนส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์

ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
-ฐานข้อมูลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
-ระบบเพิ่มความต้องการของชุมชน	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลความต้องการของชุมชน -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลความต้องการของชุมชนส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
-ระบบจัดการงานวิจัยสอดคล้องกับวัฒนธรรม	กำหนดสิทธิ์การใช้งาน -นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลงานวิจัยสอดคล้องกับวัฒนธรรม -ผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยสอดคล้องกับวัฒนธรรมส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>		
ระบบ National Research and Innovation Information System ระบบข้อมูลสารสนเทศวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ" (NRIIS)	กำหนดสิทธิ์การใช้งานเฉพาะผู้บริหารและบุคลากรสถาบันฯ และนักวิจัยภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยเท่านั้น	-ผู้บริหาร -บุคลากรสถาบันฯ -อาจารย์นักวิจัย ภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัย
GF-MIS	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงสถานะการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีได้	-ผู้บริหาร -บุคลากรสถาบันฯ -อาจารย์นักวิจัย ภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัย
ระบบ E-RMS (ระบบบริหารความเสี่ยง)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงการประเมินความเสี่ยงในแต่ละรอบปีการศึกษา	-ผู้บริหาร -บุคลากรสถาบันฯ

ฐานข้อมูล	ความปลอดภัย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR)	มีการกำหนดสิทธิ์ให้กับสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยกำหนด Username และ Password เพื่อใช้งานระบบ โดยระบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ในแต่ละรอบ เป็นรายไตรมาส	-ผู้บริหาร -บุคลากรสถาบันฯ
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>		
-ข่าววิจัย/วิชาการ -ข่าวประกาศ/ประชาสัมพันธ์ -ภาพกิจกรรมสถาบันฯ -องค์ความรู้งานวิจัย	ข้อมูลเผยแพร่เป็นสาธารณะ	-นักวิจัย/หัวหน้าโครงการ -บุคลากรสถาบันฯ -ผู้เข้าชมเว็บไซต์
การเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของ บุคลากรประจำสำนักงาน	มีการกำหนดรหัสผ่านการใช้งาน เฉพาะเครื่อง	-บุคลากรสถาบันฯ

ทั้งนี้สถาบันฯ มีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉินหรือกรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ โดยมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศส่วนกลางที่อยู่บนเครื่องแม่ข่าย (Server) ข้อมูลเว็บไซต์ข้อมูลโปรแกรมประยุกต์และฐานข้อมูลทั้งหมด เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการสูญหายของข้อมูล ดังนี้

1. มีการสำรองข้อมูลไว้ที่ External Hard Disk ทุก ๆ เดือน (Full Backup)
2. มีการสำรองข้อมูลเพิ่มเติมไว้บนระบบ Cloud Backup โดยแบ่งการสำรอง เป็น 2 ชุด  
ชุดที่ 1 backup ทุกวัน เวลา 00.00 น. 12.00 น. และ 18.00 น. เป็นการสำรองข้อมูลเฉพาะ  
ฐานข้อมูล (Database)

ชุดที่ 2 backup รายสัปดาห์เป็น full backup ข้อมูลทุกอย่าง

3. มีการตรวจสอบสถานะเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างละเอียด ทุก 6 เดือน

นอกจากนี้ สถาบันฯ ร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรต่อการใช้งานเว็บไซต์และระบบสารสนเทศด้านต่าง ๆ ของสถาบันฯ ใน 5 ประเด็นดังนี้ (ผลลัพธ์แสดงในหมวด 7.4ข)

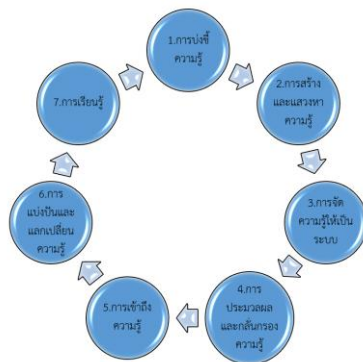
- ด้านการทำงานของระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย สามารถสืบค้น สามารถทำงาน และสามารถแสดงผลได้ตามต้องการ

- ด้านประสิทธิภาพของระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย สามารถประมวลผลข้อมูลได้ดี มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ หรือสนับสนุนการตัดสินใจได้
- ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย มีรูปแบบ ตัวอักษร สัญลักษณ์ ความเหมาะสมของหน้าจอ และการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน
- ด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน มีระบบ Login มีการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและการให้คำปรึกษาในการเข้าใช้ระบบ

โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ อาทิเช่น ต้องการให้มีการพัฒนาโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพิ่มข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวดเร็วทันเวลามากยิ่งขึ้น และออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยให้ดึงดูดผู้เข้าชมเว็บไซต์มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการปรับปรุงแก่คณะทำงานฝ่ายบริหารจัดการงานวิจัย เพื่อดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้สนองตอบผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นแล้ว

#### (เกณฑ์ 5)

สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การเรียนรู้ (Learning) และ นวัตกรรม (Innovation) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยมเรื่อง การสร้างนวัตกรรม (Innovation Creativity) และ การพัฒนาท้องถิ่น (Development for Local) การบูรณาการงานวิจัยของนักวิจัย ที่มีความเชี่ยวชาญตามสมรรถนะหลักโดยเน้นงานวิจัยเพื่อตอบโจทย์ในการพัฒนาท้องถิ่น โดยสถาบันฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการองค์ความรู้เพื่อสร้างกลไกสนับสนุนการเผยแพร่การจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และมีการดำเนินการโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 กระบวนการจัดการความรู้

1) การบ่งชี้ความรู้กำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้ของบุคลากรทั้ง 3 สาย ได้แก่ 1) สายวิชาการ 2) สายสนับสนุน และ 3) หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ มาพัฒนาให้เกิงานวิจัยแบบ R2R เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการงานวิจัย มีการประชุมเพื่อทบทวนแผนการจัดการความรู้และกำหนดประเด็นเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ในปีปัจจุบัน จากการประชุมดังกล่าว ทำให้สถาบันฯ ดำเนินการจัดทำ KM เรื่อง การจัดเก็บฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยจัดกิจกรรมเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ.2563

2) การสร้างและแสวงหาความรู้โดยผ่านการจัดกิจกรรม “จากแผนการจัดการความรู้ ทำให้มีการกำหนดจัดกิจกรรมสร้างแสวงหาความรู้ โดยเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ถึงระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่อนำความรู้ที่ได้รับมากำหนดรูปแบบ แนวทาง จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ โดยจัดกิจกรรมเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2564

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ มีการนำรูปแบบที่ได้รับจากการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจมาจัดทำระบบของหน่วยงานเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหลักฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ ตรวจสอบองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สถาบัน <https://research.kpru.ac.th/th/km.php> นอกจากนี้ สถาบันฯยังมีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ online เพื่อให้บริการกับบุคคลทั่วไปโดยผ่านเว็บไซต์สถาบัน ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สถาบันฯมีให้บริการ

5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายสะดวก โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สถาบัน <https://research.kpru.ac.th/th/km.php> เพื่ออำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป

6) การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยน ความรู้ จากกิจกรรมที่จัดขึ้นบุคลากรมี การแบ่งกลุ่มงานแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อสรุปหาหัวข้อและประเด็นหลัก (4 กลุ่มหลัก) ตามพันธกิจหลักทั้งด้านงานวิจัยและบริการงานวิจัย มีการติดตามผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาของแผนการจัดการความรู้ โดยเลขานุการกลุ่ม

7) การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาและปรับปรุงองค์กร และมีการประเมินผลของกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปีทั้ง 4 กลุ่ม โดยผู้บริหาร /คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ การพัฒนาการดำเนินงาน และกำหนดแนวทางการจัดการความรู้ใหม่ในปีต่อไป โดยผู้บริหารและคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ อย่างไรก็ตามสถาบันฯเน้นการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรจึงจัดให้มีการประชุมรวมกันทั้ง 2 สายเพื่อร่วมระดมความคิดเห็นกำหนดแนวทาง/กิจกรรมการจัดการความรู้ในปีต่อไป

### ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม

---

- 1) เกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 ไม่ได้หมายถึงแค่ตัววัดกลยุทธ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงตัววัดต่างๆ ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้วัดผลดำเนินงานกระบวนการตามตัวบ่งชี้ที่ 1-6 และตัวบ่งชี้ 8 อีกด้วย
- 2) มีกระบวนการ/แนวทางการทำงาน (Approach : A) ที่ชัดเจน เป็นระบบ โดยพิจารณาได้จากรูปภาพกระบวนการต่างๆ ที่นำเสนอมา สามารถมองเห็นการนำกระบวนการไปปฏิบัติ (Deployment : D) ได้ แต่ต้องพิจารณาผลลัพธ์ในตัวบ่งชี้ 7 ร่วมด้วย ว่าตัววัดที่ระบุไว้ในตัวบ่งชี้ 4 ทุกตัวสอดคล้องกับที่แสดงไว้ในตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ (ตั้งแต่เกณฑ์ 7.1 – 7.6)
- 3) ต้นฉบับที่จัดส่งให้ผู้รวบรวมเป็นการเขียนผลดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) ซึ่งไม่ใช้การเขียนผลดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ.2563-2566



## ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร

### เกณฑ์มาตรฐาน :

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

### (เกณฑ์ 1)

กองพัฒนานักศึกษามีผลดำเนินการ ดังนี้

- ประชุมคณะกรรมการบริหารกองพัฒนานักศึกษา เพื่อกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานกองพัฒนานักศึกษา
- สมรรถนะหลักของกองพัฒนานักศึกษา คือ “ระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการ” ซึ่งระบบกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการ เป็นแบบอย่างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยดำเนินงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมกิจกรรมนักศึกษารายบุคคล และมีใบระเบียบกิจกรรมนักศึกษา ประกอบการสำเร็จการศึกษา มีความเกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักของกองพัฒนานักศึกษาในการเป็นที่พึงประสงค์ของสําสังคมตามปณิธาน เป้าประสงค์ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดโดยเป็นจุดแข็งของกองพัฒนานักศึกษา

## (เกณฑ์ 2)

กองพัฒนานักศึกษามีผลดำเนินการ ดังนี้

- ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อกำหนดทิศทางความก้าวหน้าและให้บุคลากรมีการพัฒนาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
- ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามสายงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมให้เข้ารับการสอบภาษาอังกฤษ และการสอบในการใช้เทคโนโลยี
- ส่งเสริมให้บุคลากรกองพัฒนานักศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ดำเนินการจัดทำสมรรถนะหลักให้สูงขึ้น

## (เกณฑ์ 3)

กองพัฒนานักศึกษามีผลดำเนินการ ดังนี้

- การบริการนักศึกษา คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของนักศึกษา การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” และสุดยอดของการให้บริการนักศึกษาก็คือ ความพึงพอใจและความประทับใจหลักจากที่ได้รับบริการ ดังที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการให้บริการที่ประทับใจ
- กองพัฒนานักศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดกิจกรรมและให้บริการนักศึกษา ให้นักศึกษาได้รับความประทับใจหลังจากที่เข้ารับการบริการ ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถให้ข้อมูลนักศึกษาแทนกันได้ในงานต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรม งานกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นต้น

## (เกณฑ์ 4)

กองพัฒนานักศึกษามีผลดำเนินการ ดังนี้

- ดำเนินการประเมินการปฏิบัติราชการ ในรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- ส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดทำผลการปฏิบัติงานตามภาระงานของแต่ละบุคคล เช่น การจัดทำคู่มือการให้บริการนักศึกษา การจัดทำคู่มือการเข้าระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา การจัดทำคู่มือระบบกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น

(เกณฑ์ 5)

กองพัฒนานักศึกษามีผลดำเนินการ ดังนี้

- กองพัฒนานักศึกษาได้นำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการนักศึกษามาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาทุกปีการศึกษา
- ส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาได้สร้างนวัตกรรมต่างๆ ที่พัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ
- ส่งเสริมให้นักศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยร่วมกัน
- จัดทำโครงการเชิดชูนักศึกษาที่มีผลงานและนวัตกรรมยอดเยี่ยมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับนักศึกษาในการพัฒนางานต่อไป

### ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม

- 1) การกำหนดสมรรถนะหลัก ควรคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่เด่นของหน่วยงานที่มุ่งหวังให้บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ความสามารถเป็นไปตามนั้นทุกคน และสมรรถนะนั้นต้องสามารถช่วยผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงานได้ด้วย
- 2) เกือบทุกเกณฑ์มาตรฐานไม่พบกระบวนการ/แนวทางการทำงาน (Approach : A) หรือถ้ามีก็ไม่ชัดเจน ส่วน Deployment (D), Learning (L), Integration (I) ขอละข้อสังเกตไว้
- 3) พบแสดงผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับคำถามของเกณฑ์ ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 และข้อ 4

## ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ

### เกณฑ์มาตรฐาน :

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

### จัดทำโดยสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

#### (เกณฑ์ 1 – เกณฑ์ 5)

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มีการการศึกษาวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัย (วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) และของหน่วยงาน (สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้เป็นหน่วยงานสร้างพันธกิจสัมพันธ์ในการบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัย) ก่อนถ่ายทอดไปสู่บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงานโดย ประชุมเพื่อทบทวนแผน 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2563 เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร โดยให้แต่ละคนรับผิดชอบโครงการที่สอดคล้องกับพันธ

กิจ มีรวมทั้งถ่ายทอดไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานระดับบุคคล และติดตามผลการดำเนินงานโครงการที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบเป็นรายไตรมาส เช่น การติดตามการดำเนินงานของโครงการ การดำเนินงานจัดหารายได้

สำนักมีการประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานที่ถ่ายทอดให้แต่ละบุคคล โดยให้ร่วมกันวิเคราะห์วิสัยทัศน์ ซึ่งวิสัยทัศน์ดังกล่าวมีพันธกิจอะไรบางอย่างที่ต้องทำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ปัญหาบุคลากรยังมองไม่ออก ผู้บริหารให้ไปศึกษาภารกิจการจัดตั้งสำนักบริการวิชาการ และจัดหารายได้ และร่วมกันนำเสนอ สรุปสิ่งที่ต้องทำเป็นหน่วยงานประสานด้านการบริการวิชาการและจัดหารายได้ เพื่อให้รู้สภาพการดำเนินงาน การรายงานติดตามโครงการ ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2563 เพื่อให้ทุกคนได้เรียนรู้เทคนิค และช่วยเติมเต็มส่วนขาด รวมทั้งวางแผนให้การดำเนินงานบรรลุตามที่กำหนด และสรุปกระบวนการทำงานที่ดีในการกำกับติดตามการบริการวิชาการ

กำหนดภารกิจหลักของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ประกอบด้วย งานบริการวิชาการและงานจัดหารายได้ ดังนี้

1. จัดหารายได้โดยใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัยเป็นฐาน
2. สนับสนุนการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่นและสังคม
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดหารายได้และการบริการวิชาการแก่สังคม

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ จัดการประชุมทบทวนกระบวนการหลักของสำนักบริการวิชาการฯ ครั้งที่ 3 ในวันจันทร์ ที่ 28 ตุลาคม 2563 เพื่อทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญของงานที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของสำนักบริการและจัดหารายได้ โดยกระบวนการหลักสามารถสนับสนุนไปเป็นงานประจำด้านการบริการวิชาการ และการจัดหารายได้ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดหารายได้และการบริการวิชาการแก่สังคม

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มอบหมายภารกิจหลักของงานบริการวิชาการและงานจัดหารายได้ และภารกิจรองประกอบด้วยงานธุรการ งานบัญชี และการเงินซึ่งมีผู้รับผิดชอบในการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการรอง โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนกระบวนการต่างๆ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2563 และดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ โดยการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อบกพร่องในการให้บริการจากผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยฯ โดยมีการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานประจำงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ <https://asl.kpru.ac.th>

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ แบ่งส่วนงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริการวิชาการ และงานจัดหารายได้จากทรัพยากรและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ให้กับมหาวิทยาลัยฯ โดยจัดกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้แก่กลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการทรัพยากรและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ต้องการรับบริการแบบให้เปล่า และ กลุ่มลูกค้าที่ต้องชำระเงินเป็นค่าธรรมเนียม ค่าเช่า ค่าซื้อ และค่าบริการ เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ แบ่งส่วนงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริการวิชาการ และงานจัดหารายได้จากทรัพยากรและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ให้กับมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้การกำกับและดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ มีผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้เป็นผู้บริหารสูงสุด ภายในหน่วยงาน มีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ 1 คน และรองผู้อำนวยการฝ่ายจัดหารายได้อีก 1 คน มีบุคลากรระดับบริหารงานและดำเนินงานแยกตามฝ่ายทั้งหมด 8 คน และระดับปฏิบัติงานตามสถานที่อีก 14 คน

กลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้แก่กลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการทรัพยากรและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ต้องการรับบริการแบบให้เปล่า และ กลุ่มลูกค้าที่ต้องชำระเงินเป็นค่าธรรมเนียม ค่าเช่า ค่าซื้อ และค่าบริการ เป็นต้น กลุ่มลูกค้าของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้แบ่งออกเป็น กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้า ที่มีความต้องการในเรื่อง บริการขอรับการอบรมหรือจัดหลักสูตรระยะสั้นให้ความรู้ด้านวิชาการจากศาสตร์สาขาต่างๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย บริการขอรับการอบรมเพื่อต่ออายุ/ขอใบอนุญาตวิชาชีพ การเช่าห้องพักแบบพื้นที่และสถานที่ของมหาวิทยาลัยเพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการ เช่น พื้นที่ภายในโรงอาหาร ร้านอาหารและร้านกาแฟตามอาคาร ร้านสะดวกซื้อ 7/11 ธนาคารกรุงเทพ บริษัทขนส่งแฟลช เอ็กซ์เพรส ตู้เอทีเอ็มกรุงเทพ ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย และตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน รวมถึงเช่าสถานที่หอประชุม ห้องประชุม เพื่อจัดเลี้ยงหรือจัดงานเนื่องในโอกาสต่างๆ รวมถึงขอรับบริการเรื่องการจัดสำรวจและเก็บข้อมูล วิเคราะห์และรายงานผลข้อมูล ของหน่วยงานท้องถิ่น
2. ชุมชน/หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/บุคคลทั่วไป ที่มีความต้องการให้บริการด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาองค์ความรู้ของคนในชุมชน พัฒนาพื้นที่เพื่อชีวิตความเป็นอยู่และการเกษตร พัฒนาเศรษฐกิจและรายได้ยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ ความต้องการนวัตกรรม องค์ความรู้ เพื่อพัฒนาหรือยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน และพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งยั่งยืน รวมถึงหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินโครงการหรือดำเนินงานอื่นใดร่วมกัน เช่น โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาที่ดำเนินโครงการการอ่านออก เขียนได้ ของนักเรียน โครงการธนาคารประชาชน โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่น และหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ เป็นต้น
3. อาจารย์และบุคลากร ที่มีความต้องการขอใช้ห้องประชุม หรือประสานงานด้านงานบริการวิชาการ การจัดอบรมหรือหลักสูตรระยะสั้น และการให้คำปรึกษาอื่นๆ เรื่อง การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ การเบิกจ่ายงบประมาณ และด้านอื่นๆ เป็นต้น

มีการจัดทำประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อบกพร่องในการให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยฯ นำไปปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานประจำงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ <https://asl.kpru.ac.th>

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ประชุมบุคลากร เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อบกพร่องจากการให้บริการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยฯ โดยนำไปปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และมอบหมายบุคลากรประจำงานบริการวิชาการและจัดหารายได้ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการแก่ ผู้ขอใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คู่มือการขอใช้อาคารสถานที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี 2561
2. คู่มือการจองระบบห้องประชุมออนไลน์ ประจำปี 2561
3. คู่มือการอบรมขอรับใบอนุญาตขับรถ ประจำปี 2562
4. คู่มือการให้บริการที่ดี ประจำปี 2562
5. คู่มือการจองระบบห้องประชุมออนไลน์ ประจำปี 2563 (ฉบับปรับปรุง)
6. คู่มือการรับจองชุดครุย ประจำปี 2563
7. คู่มือการขอใช้งานสวัสดิการ ประจำปี 2563

มีการจัดทำประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อบกพร่องในการให้บริการจากผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยฯ นำไปปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานประจำงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ <https://asl.kpru.ac.th>

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มีการจัดทำระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ประจำงานบริการวิชาการและจัดหารายได้ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายแก่บุคลากรภายใน และหน่วยงานภายนอก โดยผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ <https://asl.kpru.ac.th> ดังนี้

1. ระบบจองใช้อาคารสถานที่ออนไลน์
2. ระบบการติดตามผลการดำเนินการโครงการหลักสูตรระยะสั้น
3. แบบสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. ระบบความเชี่ยวชาญด้านวิทยากร
5. รายงานความก้าวหน้าโครงการบริการวิชาการ
6. ระบบการแจ้งความต้องการรับบริการวิชาการ
7. ระบบจัดเก็บการจัดหารายได้

ทั้งนี้ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำระบบออนไลน์อื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อรองรับ แก่ผู้ขอใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการแบบออนไลน์แก่บุคลากรภายในและหน่วยงาน ภายนอก

## จัดทำโดยสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

### (เกณฑ์ 1)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ให้ความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ การออกแบบกระบวนการทำงานจะ สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ สำนักฯ จะนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนด (1) กำหนด เป้าหมายของกระบวนการทำงาน (2) กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน (3) การสื่อสารกระบวนการทำงานสู่ บุคลากร (4) การใช้กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สำนักฯ ได้ใช้แนวคิดของระบบวงจร คุณภาพ (PDCA) มาเป็นหลักคิดในการดำเนินงานของทุกงาน โดยเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและ สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักฯ ดังนี้

**ขั้น P (Plan)** มีการวางแผนงานก่อนการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้บริหารและ บุคลากร โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากทุกฝ่าย ซึ่งจำเป็นต่อการปรับปรุงและพัฒนางานในครั้งต่อไป ข้อมูลต่างๆ ได้แก่ บุคลากร ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และชุมชน งบประมาณ สภาพทางการตลาดและการแข่งขัน ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ ได้มาจากการพบปะพูดคุย ประชุม และสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์ e-mail facebook จากนั้นจึงนำมาประชุมร่วมกัน โดยอภิปรายถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อันเกิดจากผล การดำเนินงานที่ ผ่านมา เพื่อให้มองเห็นทิศทางของสถาบันฯ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อนที่จะร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินงานในขั้น ต่อไป

**ขั้น D (Do)** ผู้บริหาร บุคลากร และคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์ ร่วมกัน มีการตรวจทานและร่วมกันวิเคราะห์แผนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักฯ โดยใช้ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์แบบ SWOT มาเป็นแนวทางในการคิด วิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการ ดำเนินงานของสถาบันฯ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดกรอบปฏิบัติ และเป้าหมาย ที่ สอดคล้องกับ KPIs กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน มีการรายงานผลการดำเนินงานทุก ระยะ โดยให้รายงานไปยังหัวหน้าฝ่าย และ/หรือผู้รับผิดชอบ จากนั้นหัวหน้าฝ่ายจึงรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

**ขั้น C (Check)** มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมี เครื่องมือ เกณฑ์การตรวจสอบที่เชื่อถือได้ และกำหนดเวลาที่ชัดเจนรวมทั้งมีการประชุมเพื่อทบทวน วิเคราะห์ และตรวจทานการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานทุกโครงการภายใน รอบปีงบประมาณด้วยวาจาในที่ประชุม และเป็นรูปเล่ม



**ขั้นA (Act)** เป็นการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนา โดยลงมือปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ เน้นการทำงานเป็นทีม มีการประชุมร่วมกันในกลุ่มผู้รับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3 ระยะ คือ ก่อน-ระหว่าง-หลังการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้นำผลสรุปมาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพงาน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีหลักปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน โดยอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ มีการพัฒนาและวางระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อปรับปรุงการสื่อสารให้ทั่วถึงและฉับไว โดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ออกแบบและวางระบบ ฐานข้อมูล นำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารและจัดการระบบงานสารสนเทศมีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เพื่อให้การใช้ทรัพยากรร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์สูงสุดรวมทั้งยังมีการปรับปรุงการใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันรวดเร็วและทันเวลาอยู่เสมอ

ในการออกแบบกระบวนการทำงานสำนักฯ ได้พิจารณาจากปัจจัยต่างๆ อาทิ (1) การตอบสนอง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ ของสำนักฯ (2) สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ชุมชน (3) เป็นไปตาม สมรรถนะหลัก คือ ความถนัดและความชำนาญงานของบุคลากร (4) เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวัฒนธรรมของชุมชน (5) ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (6) มีโอกาสสำเร็จ และมีผลกระทบด้านลบต่ำ (7) มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และสถาบันฯ ได้ใช้ปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณากระบวนการทำงาน โดยกำหนดกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) รายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 6.1** กระบวนการหลัก ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และตัวชี้วัดในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ

กระบวนการหลัก	ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ	ตัวชี้วัดในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ
1.กระบวนการจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-การตอบสนองความต้องการของ ผู้เข้าร่วมโครงการ -การประชาสัมพันธ์ในการจัดโครงการ/ กิจกรรมทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย -ความเหมาะสม/ความน่าสนใจของ รูปแบบกิจกรรม -จำนวนวัน เวลาและสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม -ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ จากผู้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรม	-จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม -จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดเนินการตาม แผนปฏิบัติการ -ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/ กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

	-การนำผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม ไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	
2.กระบวนการบริการ แหล่งเรียนรู้/ สารสนเทศและการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-ความหลากหลายของแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม -ตอบสนองความพึงพอใจของผู้เข้าชม/ ผู้ใช้บริการ -ความหลากหลายของวิธีการนำเสนอ/ ถ่ายทอดองค์ความรู้ -องค์ความรู้และสารสนเทศของแหล่งเรียนรู้ -ความรวดเร็วและความสะดวกในการ เข้าถึงข้อมูลความรู้/สารสนเทศ -ไม่มีข้อร้องเรียนของผู้เข้าชม/ผู้ให้บริการ -ความถูกต้องของข้อมูล/สารสนเทศด้าน ศิลปวัฒนธรรม -การนำผลการประเมินจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการทำงาน	-จำนวนผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้าน วัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าชมแหล่ง เรียนรู้ ด้านวัฒนธรรม -จำนวนสารสนเทศ/บทความที่เผยแพร่ -จำนวนผู้เข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทาง Internet ของสำนักฯ -จำนวนผู้เข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางจดหมาย ข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักฯ
3.กระบวนการศึกษาวิจัยด้าน ศิลปวัฒนธรรม และ เสริมสร้าง ชุมชนเข้มแข็ง	-การเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัยด้าน ศิลปวัฒนธรรม -การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ -การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ของ ชุมชนกลุ่มเป้าหมาย -ชาวบ้าน/ผู้รับบริการที่นำความรู้ไปใช้ใน การ ทำงานและในการพัฒนาคุณภาพชีวิต	-จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ และ เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ -จำนวนชุมชน/เครือข่ายที่ได้รับการพัฒนา -ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนเป้าหมาย
4.กระบวนการบริการวิชาการ ด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-ความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ในการ เป็นวิทยากรให้ความรู้ทางด้าน ศิลปวัฒนธรรม -การให้บริการด้วยจิตบริการและสร้าง ความ ประทับใจ -คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ ด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-จำนวนหน่วยงาน/ประชาชนที่ขอรับ บริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม -จำนวนครั้งของการให้บริการวิชาการ ด้าน ศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ 6.2 กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และตัวชี้วัดในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ	ตัวชี้วัดในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ
1.ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การสรรหา/คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน</li> <li>-การวางแผนอัตรากำลัง/กรอบตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ</li> <li>-สนับสนุนการพัฒนาทักษะวิชาชีพให้มีความชำนาญ</li> <li>-การอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน</li> <li>-การสร้างขวัญกำลังใจการปฏิบัติงาน</li> <li>-การประเมินบุคลากรตามข้อตกลงภาระงาน (TORs) ที่ชัดเจน เป็นธรรม</li> <li>-การจัดสวัสดิการตามความเหมาะสม</li> <li>-การปฏิบัติตามคุณธรรม จรรยาบรรณ</li> <li>-การปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ร้อยละของบุคลากรที่มีการพัฒนา ทักษะวิชาชีพตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล -ร้อยละของบุคลากรที่ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น</li> <li>-ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร</li> <li>-จำนวนครั้งของบุคลากรที่ผ่านการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน</li> <li>-กลไก/ระบบการประเมินบุคลากร ตามข้อตกลงภาระงาน (TORs)</li> <li>-จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตามคุณธรรม และจรรยาบรรณ</li> </ul>
2.ด้านการเงินและ พัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>-โปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้องตามระเบียบการเงินฯ</li> <li>-สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา</li> <li>-สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ</li> <li>-มีคุณภาพและได้มาตรฐานทุกขั้นตอนการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ความถูกต้อง เชื่อถือได้</li> <li>-ความโปร่งใสตรวจสอบได้</li> <li>-ความคุ้มค่า ทันเวลา</li> <li>-ความสะดวกของการให้บริการ</li> </ul>
3.ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การใช้ระบบฐานข้อมูลดำเนินงาน</li> <li>-รวดเร็ว ปลอดภัย ใช้งานง่าย ตรวจสอบความถูกต้องได้ และพร้อมใช้งาน</li> <li>-มีระบบการสำรองข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคาม</li> <li>-ความทันสมัย/ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ความปลอดภัย</li> <li>-ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี</li> <li>-ระบบฐานข้อมูลครอบคลุมทุกงาน (MIS-DSS , E-Office , E-mail , TOR Online)</li> <li>-ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> </ul>
4.ด้านการตลาด และการรับฟังลูกค้า/ผู้ใช้ บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>-มีการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>-มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงลูกค้า/ผู้ให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> <li>-จำนวนลูกค้า/ผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น</li> <li>-การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> </ul>

	-การตอบสนองความต้องการของตลาด ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ	
5.ด้านประกัน คุณภาพและ บริหารความเสี่ยง	-การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุม ภายใน -การประเมินคุณภาพการดำเนินงานตามกรอบ เวลา	-การรายงานการประกันคุณภาพ -การรายงานผลการประเมินความเสี่ยงและการ ควบคุมภายในฯ -การรายงานการประชุมคณะกรรมการประกัน คุณภาพ -การรายงานแผนและผลตามตัวชี้วัด

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้ใช้วิธีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรทุกคนโดยใช้รูปแบบคณะกรรมการในกระบวนการทำงานทุกกระบวนการ มีการประชุมวางแผนงานร่วมกัน มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้โดยเน้นการทำงานเป็นทีม และทีมแบบข้ามสายงาน มีการประเมินผลและปรับปรุง ผลการดำเนินงาน เพื่อให้การสร้างคุณค่าของผลงานตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งมีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวลดระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน อาทิ (1) มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการดำเนินงานในรอบการประเมินและรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา (2) มอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรที่รับผิดชอบงานต่างๆ ร่วมกันจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน (3) มีการประชุมจัดทำตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานตาม KPIs ของสำนักฯ และนำมากำหนดตัวชี้วัดของงาน (4) มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (5) มีการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทำหน้าที่ดูแล ติดตาม และตรวจทานการดำเนินงานทั้ง ก่อน-ระหว่าง-หลังการดำเนินงาน และให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด (6) มีการประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องในการดำเนินงาน รวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสร้างนวัตกรรมของงานที่รับผิดชอบ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของงานให้เพิ่มขึ้นจากรอบปีที่ผ่านมาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มีเป้าหมายไปสู่สัมฤทธิ์ผลของงานให้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น

## (เกณฑ์ 2)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีการประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยผู้บริหารสำนักฯ รับนโยบายจากมหาวิทยาลัย นำมาถ่ายทอดให้บุคลากร และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ได้รับทราบ มีการกำหนด KPIs ของสำนักฯ ประชุมร่วมกันในวิเคราะห์ SWOT อันเป็นการทบทวนและตรวจทานการวางแผนงานให้สอดคล้องกับภารกิจ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักฯ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดของงานฝ่ายต่างๆ และตัวชี้วัดรายบุคคล มีการกำหนดรายละเอียดของการ

ดำเนินงาน ระยะเวลา ดำเนินงาน งบประมาณ ฯลฯ และกำหนดวิธีประเมินและรายงานผล สำนักฯ มีการวิเคราะห์ กระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของ กระบวนการ จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและตัวชี้วัดในกระบวนการที่สำนักฯ ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ รายละเอียดต่อไปนี้

- (1) วางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนรายบุคคล
- (2) กำหนดตัวชี้วัดของงานฝ่ายต่างๆ และตัวชี้วัดรายบุคคล
- (3) ประชุมชี้แจงผลสรุปของการจัดทำแผนฯ ให้บุคลากรได้รับทราบเมื่อได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัย
- (4) บุคลากรนำไปกำหนดไว้ใน TORs รวม 2 ครั้งต่อปี และรายงานผลตามรอบการประเมิน
- (5) แจ้งผลการประเมินให้บุคลากรรับทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในรอบถัดไป
- (6) สรุปผลการดำเนินงานของสำนักฯ ตามรอบปีงบประมาณ และสรุปผลงานรายบุคคลตามรอบการประเมิน
- (7) มีการประชุมเพื่อทบทวนและแจ้งผลการดำเนินงานทุกรอบไตรมาส
- (8) ประชุมทบทวน ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียน (ถ้ามี) เพื่อนำมา กำหนดทิศทางการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักฯ ในรอบปีถัดไป

(9) ประชุมร่วมกันเพื่อประเมินผลการดำเนินงานในโครงการต่างๆ เพื่อลดต้นทุน ลดการทำงานซ้ำและลดข้อผิดพลาดซึ่งเกิดจากการดำเนินงาน

- (10) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงาน
- (11) ปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการประเมิน 360 องศา

(12) ปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักฯ ให้ทันสมัยและมีข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่จำเป็นและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและตัวชี้วัดในกระบวนการเพื่อใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ดังนี้

- (1) กำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงาน โดยแบ่งตามฝ่ายงานและรายบุคคล
- (2) ประชุมชี้แจงตัวชี้วัดของฝ่ายงานและรายบุคคลให้บุคลากรรับทราบ
- (3) มีการเผยแพร่ตัวชี้วัดร่วมและตัวชี้วัดรายบุคคลผ่านระบบ E-mail, E-document
- (4) มีการเพิ่มช่องทางการส่ง TORs ผ่านระบบ E-mail เพื่อลดขั้นตอนและแก้ไขปัญหาความล่าช้า
- (5) มีการจัดทำระบบยืม-คืนพัสดุผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- (6) มีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในฝ่ายการเงินและพัสดุ

(7) มีการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ กับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานในภูมิภาคอื่น รวมทั้งหน่วยงานจากต่างประเทศ โดยเฉพาะมุ่งเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานทางด้านศิลปวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยได้มีการประชุมตกลงร่วมกันในการกำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กร โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากร แผนกลยุทธ์และเป้าหมายการทำงานของสำนักฯ สภาวะแวดล้อมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการแข่งขัน ตลอดจนความพร้อมด้านเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำนักฯ ใช้วงจรคุณภาพ (PDCA-Par) ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ได้แก่ (1) การปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพ เป็นกระบวนการทำงานที่มีลักษณะงานที่สำคัญ และ(2) การดำเนินงานตามภารกิจหลักทางด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสำนักฯ จะต้องรายงานผลไปยัง มหาวิทยาลัยตามตัวชี้วัดที่ 6 ตามเกณฑ์การประเมินของ สมศ. ส่วนการรายงานประจำปีของสำนักฯ เพื่อรับการประเมินจากคณะกรรมการภายนอก มหาวิทยาลัยปรับเปลี่ยนใหม่ โดยกำหนดให้สำนักฯ ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ทั้งนี้สำนักฯ จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาโดยการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน

### (เกณฑ์ 3)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้กำหนดวิธีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานเน้นการควบคุมต้นทุนเพื่อลดค่าใช้จ่าย ลดการใช้ทรัพยากร โดยมีระบบการปฏิบัติงานดังนี้

1. มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมนัดหมายประชุมร่วมกันในกลุ่ม เพื่อวางแผนงาน และไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน กำหนดวิธีการดำเนินงานที่รัดกุม โดยยึดตามกฎระเบียบข้อบังคับตามความเหมาะสม
2. มีการวิเคราะห์ขอบเขตขั้นตอนการดำเนินโครงการ ผลผลิต ผลลัพธ์และตัวชี้วัดของโครงการทุกโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จที่จะได้รับจากโครงการและระบุว่าได้รับความสำเร็จนั้นหรือไม่
3. กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานทุกโครงการให้สัมพันธ์และเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อแสดงให้เห็นว่าโครงการมีส่วนสนับสนุนต่อยุทธศาสตร์นั้นๆ อย่างไร
4. มีการวิเคราะห์การดำเนินโครงการ/กิจกรรมร่วมกับโครงการต่างๆของสำนักฯ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกันของแต่ละโครงการ
5. มีการรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในปีต่อไป เพื่อให้ทราบว่าโครงการ/กิจกรรมนั้นคุ้มค่าที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และหากถูกค้ำมีความพึงพอใจสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีข้อเสนอแนะให้จัดโครงการ/กิจกรรมนั้นต่อไป ก็ประชุมวางแผนลดต้นทุนการผลิต แต่ยังคงรักษาคุณภาพเอาไว้

6. มีการวางแผนปรับปรุงการลดต้นทุนอย่างเป็นระบบโดยรวมและรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นต้นทุน ในกระบวนการผลิต ทั้งต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร เช่น ค่าจ้าง ค่าวัตถุดิบ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับเครือข่ายของสำนักฯ ในการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อควบคุมต้นทุนและลดต้นทุนการผลิตที่ซ้ำซ้อน และจัดหาแหล่งทุนภายนอกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักฯ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน รายละเอียดดังนี้

การควบคุม	แนวปฏิบัติ/วิธีการป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและลดการสูญเสีย
1.ประหยัดทรัพยากร	1.กำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อสนับสนุนการประหยัดทรัพยากร เช่น การประหยัดพลังงาน (ปิดไฟทุกดวงเมื่อไม่ใช้งาน เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาที่กำหนด ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งานเป็นเวลานาน การใช้กระดาษ 2 หน้า เป็นต้น) 2.ใช้ระบบการสื่อสารที่รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ โดยใช้ช่องทาง Social Network ได้แก่ Group mail , E-mail , Facebook , Line เป็นต้น 3.สนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้งานที่ข้ามสายงานหรืองานที่นอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อสามารถทำงานทดแทนเมื่อมีเหตุจำเป็นหรือทดแทนอัตรากำลัง
2.ลดต้นทุน	1.เพิ่มทักษะพิเศษในการปฏิบัติงาน เช่น การเป็นพิธีกร ทักษะการแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อลดค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ 2.จัดวิทยากรมาอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรที่หน่วยงานโดยตรง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ 3.ใช้วิธีขอความร่วมมือจากบุคลากรเครือข่าย หรือส่วนราชการ เพื่อลดค่าใช้จ่าย/ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน
3.ลดข้อผิดพลาด	1.จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินในการเดินทางไปราชการ แนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือการบริหารและการจัดการโครงการ เป็นต้น 2.จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนรู้ (KM) เพื่อนำประสบการณ์ในการทำงาน ความสำเร็จของงาน มาสื่อสาร/ถ่ายทอด

4.ลดการทำงานซ้ำซ้อน	1.นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อคล่องตัว ลดการทำงานซ้ำซ้อน เช่น ระบบการรับ-ส่งหนังสือ ระบบลาออนไลน์ ระบบการจัดการโครงการ ระบบการประเมินโครงการ/กิจกรรม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการขออนุมัติไปราชการออนไลน์ เป็นต้น
---------------------	--

#### (เกณฑ์ 4)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีการกำหนดให้บุคลากรทุกคนได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการตามกระบวนการที่ถูกต้องในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลัก (Work Manual) โดยมีขั้นตอนกระบวนการดังนี้

1. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีการออกแบบจัดทำหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน โดยต้องนำกระบวนการหลักที่ออกแบบไปปฏิบัติ โดยได้จัดประชุมบุคลากรภายในสำนักฯ เพื่อกำหนดให้บุคลากรภายในหน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลักของแต่ละคน โดยกำหนดระยะเวลาในการจัดทำและจัดส่งต่อผู้บริหารของสำนัก ต่อไป

2. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้มอบหมายให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลักของหน่วยงาน โดยสรุปได้ดังนี้

2.1 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง งานประกันคุณภาพการศึกษา โดย น.ส.ธฤชวรรณ ธรรมสอน

2.2 คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการลงรับหนังสือราชการภายใน/ภายนอกในระบบ E-office Automation โดย น.ส.อภิญญา แซ่ยั้ง

2.3 คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ 3D-GFGFMIS) กรณีใช้งบประมาณไม่ถึง 5,000 บาท โดย น.ส.สุวลัย อินทรรัตน์

3. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้มอบหมายให้บุคลากรดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการหลักเพื่อจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานหลักของหน่วยงาน พบว่า มีคู่มือที่มีการปรับปรุงกระบวนการหลัก ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการลงรับหนังสือราชการภายใน/ภายนอกในระบบ E-office Automation โดย น.ส.อภิญญา แซ่ยั้ง และจะมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักขึ้นมาใหม่ คือ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารความเสี่ยงของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม โดย น.ส.ธฤชวรรณ ธรรมสอน

4. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและร่วมกันกำหนดกรอบและแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลักของบุคลากร โดยมีประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ รูปแบบของคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกต้อง พบว่า รูปแบบของการจัดทำคู่มือยังไม่เป็นไปแนวทางเดียวกัน โดยในการประชุมจึงขอให้บุคลากรภายในสำนักฯ ร่วมกันกำหนดรูปแบบของคู่มือปฏิบัติงานหลักให้เหมาะสมและตรงตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักของตนเอง และการ



เขียนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) พบว่า บุคลากรบางคนยังไม่เข้าใจในกระบวนการเขียนผังกระบวนการปฏิบัติงานจึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการเขียนร่วมกันกับบุคลากรที่มีความเข้าใจและร่วมกันเขียนเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานต่อไป

### (เกณฑ์ 5)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีการจัดการนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ดังนี้

(1) กำหนดเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) ในภาระงานเชิงพัฒนา โดยกำหนดให้บุคลากรจัดทำโครงการพัฒนางานและนวัตกรรม เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR ซึ่งการกำหนดนโยบายดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ผู้รับบริการและองค์กรนวัตกรรมที่แล้วเสร็จ ได้แก่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหาร และจัดการโครงการจัดทำระบบฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

(2) การพัฒนา Digital Museum จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้มีอุปสรรคต่อการเดินทางมาใช้บริการ เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม สำนักฯ จึงได้ปรับแผนกลยุทธ์ โดยพัฒนาระบบการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรมผ่านสื่อออนไลน์ที่เรียกว่า “Digital Museum” ขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

(3) การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีความคิดสร้างสรรค์

### ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม

#### สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

- 1) ไม่ทราบผลการดำเนินงานของเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 ว่าหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการงานที่สำคัญอย่างไร มีกระบวนการงานที่สำคัญที่กระบวนการงาน อะไรบ้าง และไม่ทราบผลดำเนินงานของเกณฑ์มาตรฐาน 2 และเกณฑ์มาตรฐาน 3 เช่นกัน
- 2) พบการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (เกณฑ์ 4) แต่พิจารณาอีกทีว่าสอดคล้องกับกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงานหรือไม่

- 3) พบนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีหลายอย่าง (เกณฑ์ 5) เช่น ระบบการจองอาคารสถานที่ออนไลน์ ระบบติดตามผลดำเนินงานโครงการหลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ แต่ไม่อาจทราบว่านวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิผล/ประสิทธิภาพของกระบวนการงานที่สำคัญกระบวนการใดบ้าง
- 4) ผลดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนใหญ่สามารถพบ Deployment (D) ได้
- 5) มีการนำเสนอผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้อื่นมาในตัวบ่งชี้นี้ด้วย แต่ไม่ผิดอะไรเพียงแค่ว่าจะไม่ถูกนำมาพิจารณาให้คะแนนด้วยเท่านั้น

### สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

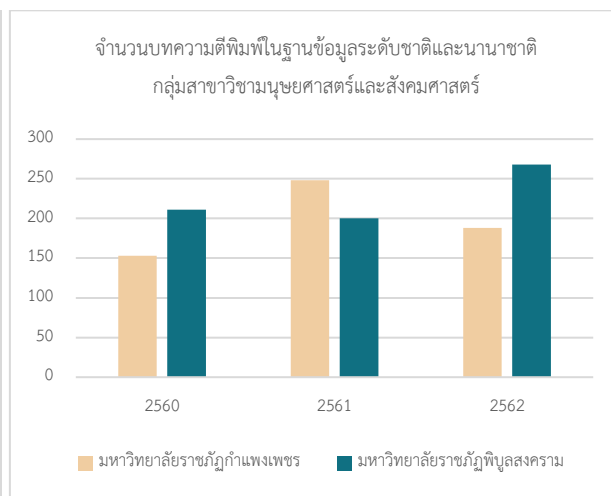
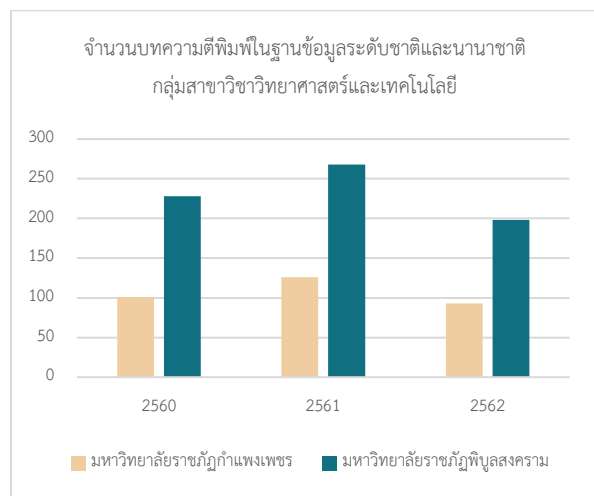
- 1) เกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 สามารถมองเห็นกระบวนการ/แนวทางการปฏิบัติ (Approach : A) ได้ชัดเจนดังที่แสดงไว้ในย่อหน้าแรก ในส่วน Deployment (D) ของเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 นั้นจะต้องไปอธิบายผลดำเนินงานไว้ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกันมา ดังนั้น ที่หน่วยงานแสดงผลการดำเนินงานมาในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2 จึงไม่สอดคล้องกับคำถามของเกณฑ์
- 2) พบการรายงานผลดำเนินงานไม่สอดคล้องกับคำถามของเกณฑ์ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 โดยเกณฑ์นี้จะถามถึงการวัดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของกระบวนการงานที่สำคัญตามตัววัดที่หน่วยงานได้ระบุไว้ในตาราง 6.1 และตาราง 6.2
- 3) พบการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (เกณฑ์ 4) แต่ไม่สอดคล้องกับกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงานตามที่แสดงไว้ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1
- 4) พบนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี (เกณฑ์ 5) เช่น Digital Museum แต่ต้องพิจารณาอีกทีว่าช่วยเพิ่มประสิทธิผล/ประสิทธิภาพการทำงานของกระบวนการงานที่สำคัญกระบวนการใดบ้าง

## ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์

เกณฑ์ 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบต่อสังคมในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน

### 1. ผลลัพธ์การเปรียบเทียบจำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติ

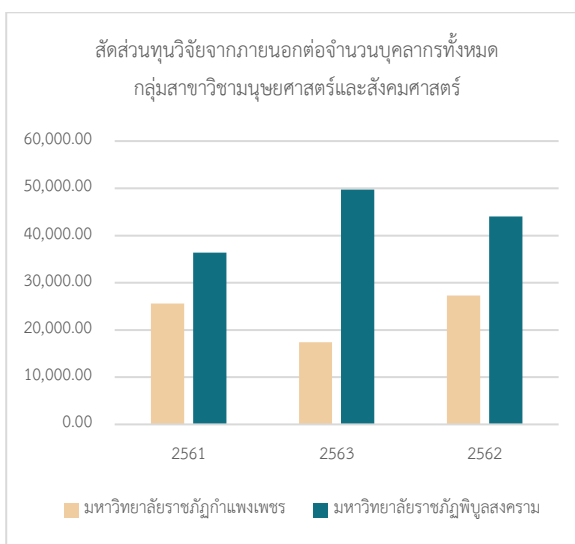
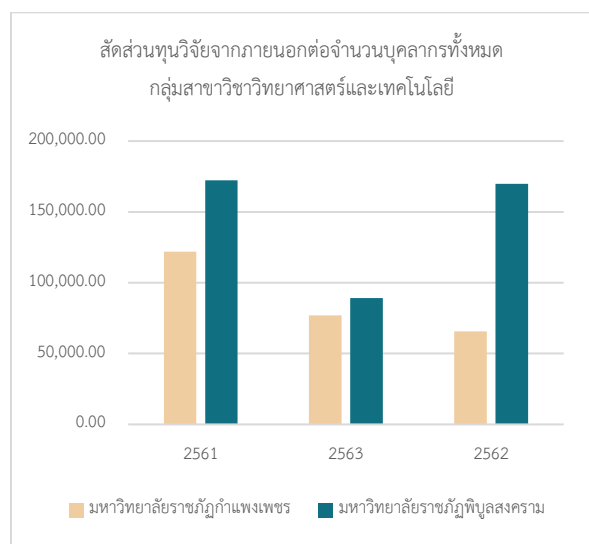
ปี	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร		มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	
	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2560	101	153	228	211
2561	126	248	268	200
2562	93	188	198	268



รูปที่ 7.1-1 จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติเทียบเคียงกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## 2. ผลลัพธ์การเปรียบเทียบสัดส่วนทุนวิจัยจากภายนอกต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด

ปี	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร		มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	
	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2561	121,991.60	25,603.85	172,371	36,377.37
2562	65,660.65	27,313.42	169,867.60	44,018.83
2563	77,018.05	17,399.23	89,092.054	49,722.44



รูปที่ 7.1-2 จำนวนทุนสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจากแหล่งทุนภายนอก เทียบเคียงกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

เกณฑ์ 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

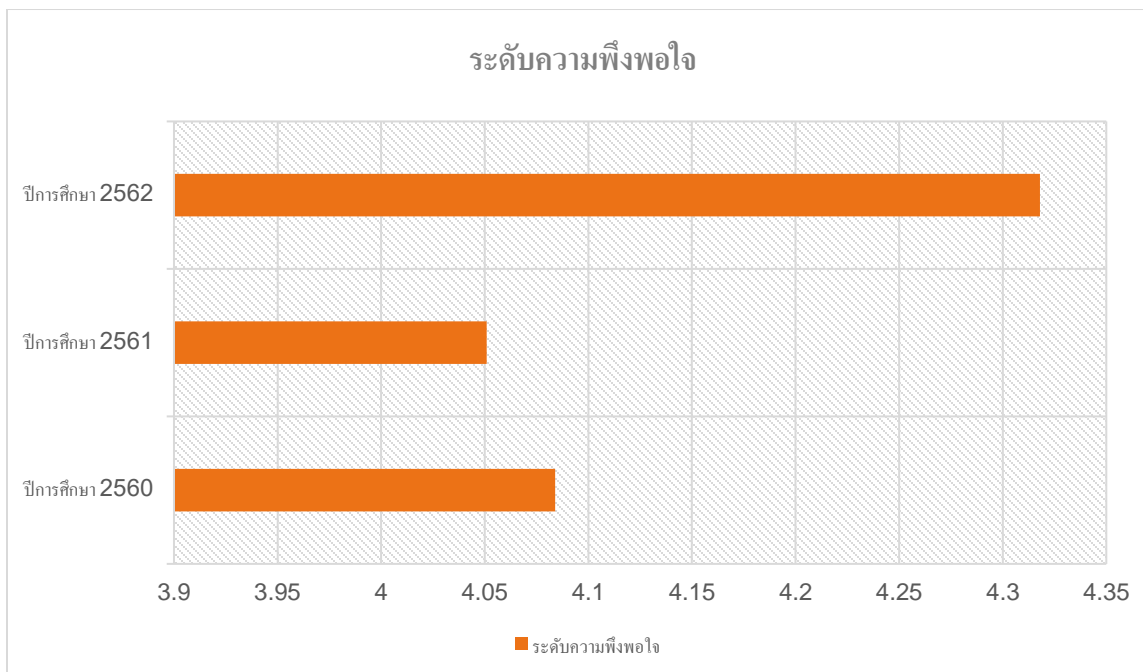
ไม่มีการแสดงข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ

เกณฑ์ 3 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า

ในปีงบประมาณ 2564 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการตามกระบวนการด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า 4 ประเภท แบ่งส่วนงานออกเป็น 12 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ งานเลขานุการ งานบริหารทั่วไป งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะ งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา และงานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน ซึ่งแสดงผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการย้อนหลังอย่างน้อย 3 รอบปีการศึกษา ดังนี้

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

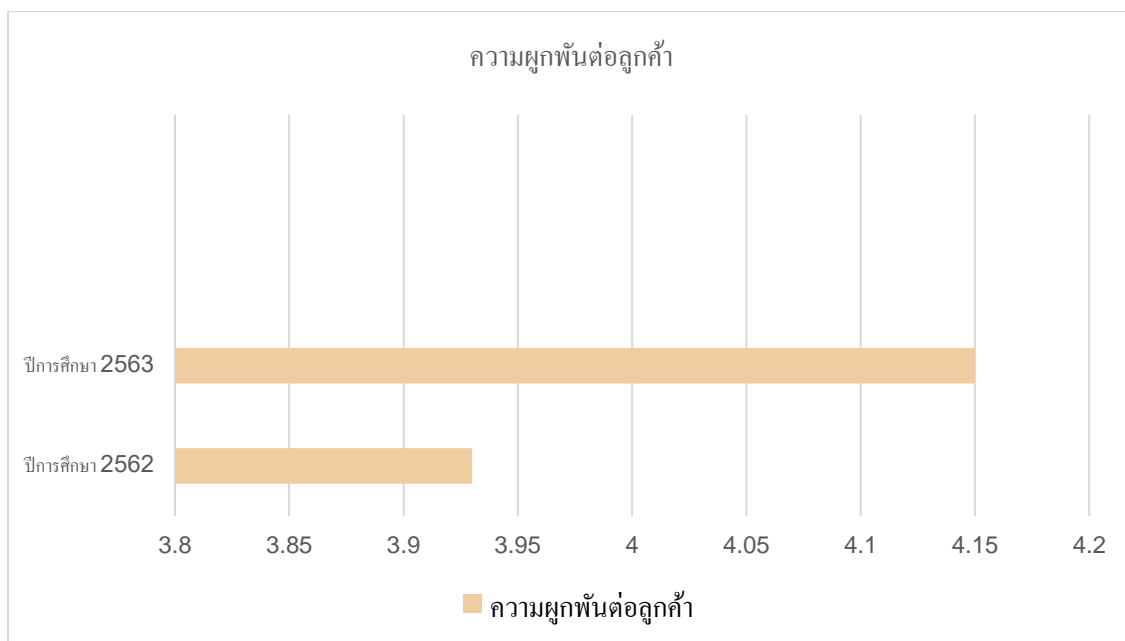


รูปที่ 7.3-1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2560-2562

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี นำข้อมูลวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดเป็นแผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการสำหรับปีการศึกษาถัดไป เพื่อให้แต่ละกลุ่มงานจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่กำหนด ได้แก่

1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ”
  2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ
  3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน
  4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
- ผลลัพธ์ระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ ที่มีย้อนหลังอย่างน้อย 2 รอบปีการศึกษา ดังนี้

ปีการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	แสดงระดับความผูกพัน
2562	3.93	ดีมาก
2563	4.15	ดีมาก



รูปที่ 7.3-2 ระดับความผูกพันของลูกค้า ในปี พ.ศ. 2562-2563

ตาราง 7.3-1 แสดงรายการผลลัพธ์ที่คาดหวัง

เกณฑ์	เกณฑ์ถาม อะไร	ผลลัพธ์	กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	ถูกระบบอยู่ใน รายงาน	Segment ที่จะแสดง	คู่เทียบที่ ต้องการ	Owner
ตบ.7 เกณฑ์ 3	ความพึง พอใจ/ไม่ พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน ความผูกพัน	กระบวนการ ตามเกณฑ์ 3 ตบ.3	รายงานความ ผูกพันของลูกค้า ที่มีต่อ มหาวิทยาลัย	บุคลากร นักศึกษา ประชาชน ศิษย์เก่า	-	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี
ตบ.7 เกณฑ์ 3	ความพึง พอใจ/ไม่ พึงพอใจ	ผลการ ประเมิน ความพึง พอใจ	กระบวนการ ตามเกณฑ์ 3 ตบ.3	รายงานความพึง พอใจผู้รับบริการ	บุคลากร นักศึกษา ประชาชน ผู้รับเหมา	-	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี

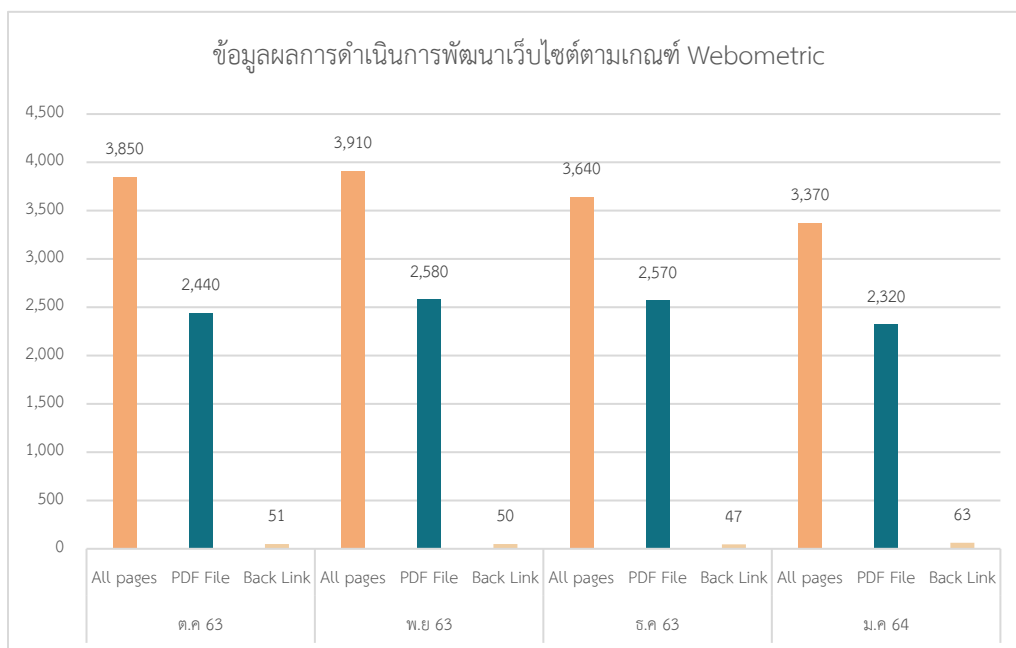
**เกณฑ์ 4 ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้**

**1. ผลลัพธ์การพัฒนาเว็บไซต์**

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีเว็บไซต์ที่พัฒนาตามเกณฑ์ Webometrics จำนวน 1 เว็บไซต์ ตาม URL <https://research.kpru.ac.th/th/> ซึ่งมีการวัดในส่วนที่หน่วยงานจะสามารถทำได้ คือ Back Link , Presence ดูจาก All pages , Openness ดูจาก ไฟล์ pdf, doc, docx, ppt ดังนั้น จึงมีการสรุปการพัฒนาตามเกณฑ์ Webometrics ดังตารางที่ 7.4ก-1

ตารางที่ 7.4-1 ผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometric

ชื่อเว็บไซต์	ต.ค 63			พ.ย 63			ธ.ค 63			ม.ค 64		
	All pages	PDF File	Back Link	All pages	PDF File	Back Link	All pages	PDF File	Back Link	All pages	PDF File	Back Link
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3,850	2,440	51	3,910	2,580	50	3,640	2,570	47	3,370	2,320	63



รูปที่ 7.4-1 แผนภูมิแสดงผลการดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometrics



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

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

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

ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2564

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน พฤศจิกายน 2563 สถาบันวิจัยและพัฒนา มีจำนวนเพจรวมทั้งสิ้น 3,910 เพจ ซึ่งอยู่อันดับ 8 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเดือน มกราคม 2564 มีจำนวนเพจรวมทั้งสิ้น 3,370 เพจ ซึ่งอยู่อันดับ 8 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

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

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

ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2564

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน พฤศจิกายน 2563 สถาบันวิจัยและพัฒนา มีจำนวน PDF File รวมทั้งสิ้น 2,580 ไฟล์ ซึ่งอยู่อันดับ 5 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเดือน มกราคม 2564 มีจำนวน PDF File รวมทั้งสิ้น 2,320 ไฟล์ ซึ่งอยู่อันดับ 94 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

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

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

ที่มา : งานพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , 2564

จากตารางดังกล่าว พบว่า เดือน พฤศจิกายน 2563 สถาบันวิจัยและพัฒนา มีจำนวน Back Link รวมทั้งสิ้น 50 ลิงก์ ซึ่งอยู่อันดับ 11 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเดือน มกราคม 2564 มีจำนวน Back Link รวมทั้งสิ้น 63 ลิงก์ ซึ่งอยู่อันดับ 12 ของหน่วยงานทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

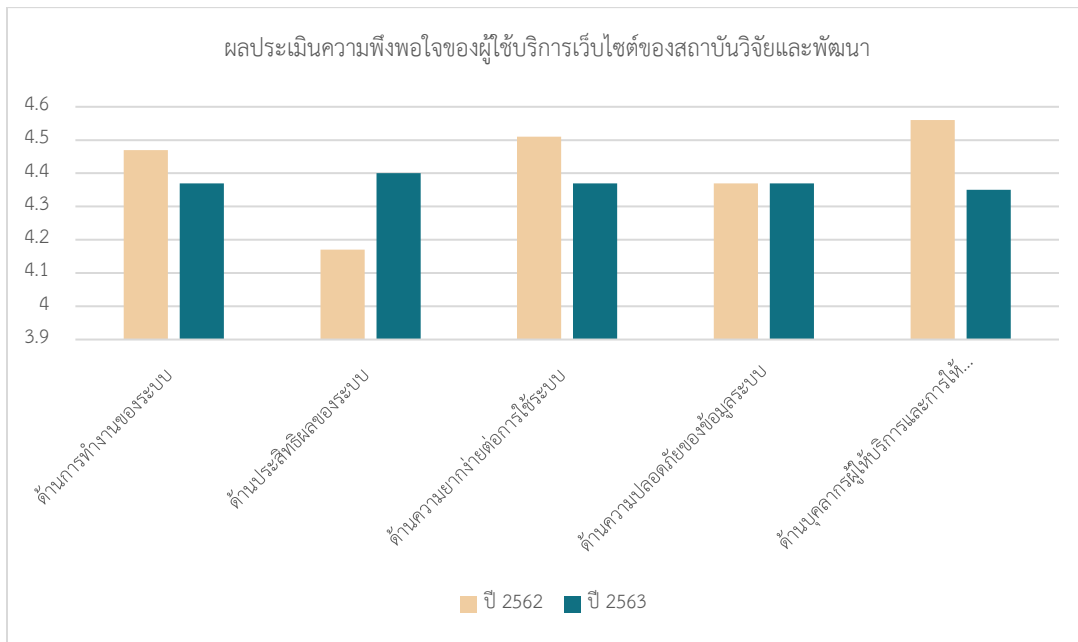
## 2. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 7.4-4 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยฯ ในปี พ.ศ. 2562-2563

ประเด็น	ปี 2562		ปี 2563	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
ด้านการทำงานของระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย สามารถสืบค้น สามารถทำงาน และสามารถแสดงผลได้ตามต้องการ	4.47	0.83	4.37	0.64
ด้านประสิทธิภาพของระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย สามารถประมวลผล ข้อมูลได้ดี มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ หรือ สนับสนุนการตัดสินใจได้	4.17	0.68	4.4	0.61
ด้านความยากง่ายต่อการใช้ระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย มีรูปแบบ ตัวอักษร สัญลักษณ์ ความเหมาะสมของหน้าจอ และการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	4.51	0.81	4.37	0.61

ประเด็น	ปี 2562		ปี 2563	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
ด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบ ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน มีระบบ Login มีการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน	4.37	0.72	4.37	0.6
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและการให้คำปรึกษาในการเข้าใช้ระบบ	4.56	0.72	4.35	0.6
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.74</b>	<b>4.37</b>	<b>0.61</b>

ที่มา : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน , 2564



รูปที่ 7.4-2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสถาบันวิจัย ในปี พ.ศ.2562 -2563

เกณฑ์ 5 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

*ไม่มีการแสดงข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ*

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

#### จัดทำโดยสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มีวิสัยทัศน์ในการเป็นหน่วยงานที่เป็นที่พึ่งด้านการบริการสังคมและพันธกิจสัมพันธ์ มุ่งแสวงหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัยฯ จากทรัพย์สินและทรัพยากรที่มีอยู่ของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งทรัพยากรด้านอาคารสถานที่ บุคลากรที่เปี่ยมด้วยความรู้จากศาสตร์สาขาที่แตกต่าง รวมถึงมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการงาน ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มความคุ้มค่าทางด้านเวลาและสมรรถนะในการจัดการการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว ทันสมัย ลักษณะการดำเนินงานมีทั้งมุ่งเน้นบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม ถ่ายทอดองค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิตให้มีความทันสมัย ตลอดจนเป็นที่พึ่งของชุมชนในการสนับสนุน พื้นฟู ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานกับบุคลากรและหน่วยงานภาคีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดในการพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนจากการให้บริการและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้การดำเนินงานหลักของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ โดยใช้แผนยุทธศาสตร์จังหวัด แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยฯ และนโยบายการดำเนินงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มีผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่

- 1) โครงการและกิจกรรมด้านบริการวิชาการ
- 2) การบริการให้เข้าสถานที่เพื่อจัดหารายได้
- 3) การจัดหลักสูตรระยะสั้นเพื่อจัดหารายได้
- 4) การอบรมผู้ขอต่ออายุ/ขอใบอนุญาตขับขี่
- 5) การบริการบุคลากรภายในด้านการขอใช้หอประชุมและห้องประชุม

### ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

#### 1) จำนวนโครงการและกิจกรรมด้านบริการวิชาการ

ในปีการศึกษา 2563 สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ได้ดำเนินงานด้านบริการวิชาการ แบ่งได้ออกเป็น 2 งานหลัก ๆ ได้แก่ 1) งานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น จำนวน ..... โครงการ ประกอบด้วย โครงการ ....

1. ...

2. ...

และ 2) งานสนับสนุนโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการกับหน่วยงานต่างๆ โดยมีหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงานหลัก กำกับติดตาม การดำเนินงานของโครงการและงบประมาณ สนับสนุนภารกิจโครงการ ให้คำปรึกษาตลอดจนช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณ รวบรวมสรุปรายงาน ประกอบด้วยโครงการ

1. โครงการบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 3 โครงการ
2. โครงการบริการวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 2 โครงการ
3. โครงการบริการวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 2 โครงการ
4. โครงการบริการวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 2 โครงการ
5. โครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด จำนวน 2 โครงการ
6. โครงการออมสินยุวพัฒน์รักษ์ถิ่นร่วมกับ ธนาคารออมสิน จำนวน 7 โครงการ
7. โครงการจ้างงานประชาชนเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid 19) จำนวน 36 ตำบล
8. โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ จำนวน 60 ตำบล

โดยมีผลสำเร็จของโครงการตามตัวชี้วัด ร้อยละ และจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ดังแสดงในตารางที่ 7.6-1

ตารางที่ 7.6-1 ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านผลิตภัณฑ์ และความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลลัพธ์การดำเนินงาน			
			ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
			ต.ค. - ธ.ค. 63	ม.ค. - มี.ค. 64	เม.ย. - มิ.ย. 64	ก.ค. - ก.ย. 64
<b>1. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
ร้อยละของโครงการบูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาชุมชนต้นแบบที่สำเร็จ	ร้อยละ	แผน				
		ผล				

ร้อยละของโครงการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP ที่แล้วเสร็จ	ร้อยละ	แผน				
		ผล				
ร้อยละของโครงการอ่านออกเขียนได้ที่แล้วเสร็จ	ร้อยละ	แผน				
		ผล				
รายได้จากการบริการให้เช่าสถานที่เพื่อจัดหารายได้	บาท	แผน	500,000	500,000	500,000	500,000
(ที่พัก หอประชุม โรงอาหาร 7/11 บ. แพลช ร้านกาแฟ)		ผล	881,314	672,644	-	-
จำนวนหลักสูตรระยะสั้นเพื่อจัดหารายได้	หลักสูตร	แผน	50,000	50,000	50,000	50,000
		ผล	144,400	52,000		
รายได้จากการเปิดอบรมใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ รถจักรยานยนต์	บาท	แผน	100,000	100,000	100,000	100,000
		ผล	101,950	54,900	-	-
การบริการบุคลากรภายในด้านการขอใช้หอประชุมและห้องประชุม	ครั้ง	แผน	20	20	20	20
		ผล	29	14	-	-
ปริมาณการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการชุมชนและสังคม	โครงการ/	แผน				
ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ท้องถิ่น	พื้นที่	ผล				
<b>2. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า</b>						
ความพึงพอใจของบุคลากรภายในที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	ค่าเฉลี่ย 1-5	แผน	4	4	4	4
		ผล	4.5	4.5	-	-
ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการวิชาการจากโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของสำนักบริการวิชาการฯ	ค่าเฉลี่ย 1-5	แผน				
		ผล				

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้าซื้อ-ขาย ต่อ การบริการของสำนักบริการวิชาการและ จัดหารายได้	ค่าเฉลี่ย 1-5	แผน				
		ผล				
ระยะเวลาสูงสุดในการใช้บริการเข้าซื้อ หรือดำเนินกิจกรรมโครงการอย่าง ต่อเนื่อง	ปี	แผน				
กับสำนักบริการวิชาการในรอบ 5 ปี		ผล				

### จัดทำโดยสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้ดำเนินการประเมินผลตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญ โดยจำแนกตามประเภทกระบวนการ รายละเอียดดังนี้

#### ตารางที่ 7.6-2 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการทำงานหลัก

กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการหลัก
1.การจัดโครงการ/ กิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	-จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม -จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมด้าน ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุ บำรุง ศิลปวัฒนธรรมที่ดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการ -ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด
2.การบริการ แหล่งเรียนรู้/ สารสนเทศและการถ่ายทอด องค์ความรู้ ด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-จำนวนผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าชมแหล่ง เรียนรู้ด้าน วัฒนธรรม -จำนวนสารสนเทศ/บทความที่เผยแพร่ -จำนวนผู้เข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทาง Internet ของสำนักฯ -จำนวนผู้เข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางจดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์ของสำนักฯ	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด



3.การศึกษาวิจัยด้าน ศิลปวัฒนธรรม และ เสริมสร้าง ชุมชนเข้มแข็ง	-จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ และเผยแพร่ใน ระดับชาติและนานาชาติ -จำนวนชุมชน/เครือข่ายที่ได้รับการพัฒนา -ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนเป้าหมาย	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด
4.การบริการวิชาการด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-จำนวนหน่วยงาน/ประชาชนที่ขอรับ บริการด้าน ศิลปวัฒนธรรม -จำนวนครั้งของการให้บริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิชาการด้าน ศิลปวัฒนธรรม	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด

**ตารางที่ 7.6-3 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุน**

กระบวนการสนับสนุน	ตัวชี้วัดในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด กระบวนการสนับสนุน
1.ด้านบุคลากร	-ร้อยละของบุคลากรที่มีการพัฒนา ทักษะวิชาชีพ ตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล -ร้อยละของบุคลากรที่ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น -ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร -จำนวนครั้งของบุคลากรที่ผ่านการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน -กลไก/ระบบการประเมินบุคลากร ตามข้อตกลง ภาระงาน (TORs) -จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตามคุณธรรม และจรรยาบรรณ	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด
2.ด้านการเงินและ พัสดุ	-ความถูกต้อง เชื่อถือได้ -ความโปร่งใสตรวจสอบได้ -ความคุ้มค่า ทันเวลา -ความสะดวกของการให้บริการ	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด
3.ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	-ความปลอดภัย -ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี -ระบบฐานข้อมูลครอบคลุมทุกงาน	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด

	(MIS-DSS , E-Office , E-mail , TOR Online) -ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
4.ด้านการตลาด และการ รับฟัง ลูกค้า/ผู้ใช้ บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -จำนวนลูกค้า/ผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น -การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด
5.ด้านประกัน คุณภาพและ บริหารความ เสี่ยง	-การรายงานการประกันคุณภาพ -การรายงานผลการประเมินความเสี่ยงและการ ควบคุมภายในฯ -การรายงานการประชุมคณะกรรมการประกัน คุณภาพ -การรายงานแผนและผลตามตัวชี้วัด	กำลังดำเนินการประเมินผลแต่ละ ตัวชี้วัด

### ข้อสังเกตจากผู้รวบรวม

- 1) เกณฑ์ 7.1 สามารถเลือกใช้กราฟเพื่อแสดงผลลัพธ์ได้ดี สามารถมองเห็นระดับ (Level : L) แนวโน้มหรือผลลัพธ์ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปีหรือรอบการประเมิน (Trend : T) การเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (Comparison : C) ส่วนการบูรณาการ (Integration : I) ต้องพิจารณาโครงสร้างองค์กร และตัวบ่งชี้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกันด้วย ว่าตัววัดที่ระบุไว้ในตัวบ่งชี้กระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นได้ถูกนำมาแสดงผลลัพธ์ไว้ในตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ ได้ครบถ้วน
- 2) เกณฑ์ 7.3 ผลลัพธ์ที่นำเสนอสามารถมองเห็นระดับ (Level : L) เห็นแนวโน้มของผลลัพธ์ได้ไม่น้อยแต่ย้อนหลังไม่ถึง 3 ปีหรือรอบการประเมิน (Trend : T) แต่ไม่เห็นการเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (Comparison : C) ส่วนการบูรณาการ (Integration : I) ต้องพิจารณาโครงสร้างองค์กร และตัวบ่งชี้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกันด้วย ว่าตัววัดที่ระบุไว้ในตัวบ่งชี้กระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นได้ถูกนำมาแสดงผลลัพธ์ไว้ในตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ ได้ครบถ้วน
- 3) เกณฑ์ 7.4 ผลลัพธ์ที่นำเสนอสามารถมองเห็นระดับ (Level : L) แนวโน้มหรือผลลัพธ์ย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปีหรือรอบการประเมิน (Trend : T) แต่ไม่เห็นการเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (Comparison : C) ส่วนการบูรณาการ (Integration : I) ต้องพิจารณาโครงสร้างองค์กร และตัวบ่งชี้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกันด้วย ว่าตัววัดที่ระบุไว้ในตัวบ่งชี้กระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นได้ถูกนำมาแสดงผลลัพธ์ไว้ในตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ ได้ครบถ้วน
- 4) เกณฑ์ 7.6 (สำนักบริการวิชาการฯ) มีการแสดงผลลัพธ์ของตัววัดผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ แต่ควรเพิ่มเติมผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นถึงผลผลิตภาพ รอบเวลา ของการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วย

(สำนักศิลปะฯ) มีแสดงผลลัพธ์ของตัววัดผลดำเนินงานของกระบวนการที่สำคัญ (กระบวนการหลัก+กระบวนการสนับสนุน ดังแสดงไว้ตามตาราง 7.6-2 และตาราง 7.6-3 ซึ่งพอจะคาดได้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จะมองเห็นเพียงระดับ (Level : L) เท่านั้น และควรเพิ่มเติมผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นถึงผลผลิตภาพ รอบเวลา ของการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ด้วย