

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessments Report : SAR)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEX)

ประจำปีการศึกษา 2553
(มิถุนายน 2553 - พฤษภาคม 2554)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี การศึกษา 2553 นี้ เป็นการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEX) ซึ่งเป็นการประเมินตนเองที่ผลลัพธ์จากการ ดำเนินการ และการประเมินลักษณะสำคัญขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการ 6 หมวด

รายงานการประเมินนี้ได้นำผลจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน กองกลางประจำปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กองกลาง พ.ศ. 2552/2553 รายงานประจำปีกองกลาง พ.ศ. 2553 รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรตามระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS : Performance Management System) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2552/2553 (PMR : Program Monitoring Report) เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ และประเมินตนเอง

กองกลาง ขอขอบคุณ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานประเมินและ ประเมินคุณภาพการศึกษา และกองแผนงาน เป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ในการจัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง ครั้งนี้

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มิถุนายน 2554

สารบัญ

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์การ	4
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานรายหมวด	
หมวดที่ 1 การนำองค์การ	19
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	24
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	31
หมวดที่ 4 การวัดผล วิเคราะห์ การจัดการความรู้	35
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	44
หมวดที่ 6 การจัดกระบวนการ	54
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	60
● ผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx	63
ส่วนที่ 3 ประเมินตนเอง	69
● ผลรวมคะแนน	96

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์การของกองกลาง

Organization Profile (OP)

1. ลักษณะองค์การ (OP1)

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร

(1) ผลิตภัณฑ์และบริการ/กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อครั้งเริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยคือในปี พ.ศ. 2507 โดย มหาวิทยาลัยคาดหวังให้กองกลางเป็นส่วนงานที่มีหน้าที่หลักในการประสานงานในระดับหน่วยงานสนับสนุน ให้เกิดความคล่องตัวของการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลทางกฎระเบียบ หรือตัวบททางราชการ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหาร อำนาจความสะดวกรวดเร็ว สายงานบริหารในสำนักงานอธิการบดี อำนาจการความปลอดภัยภายในองค์กร รวมถึงเผยแพร่ผลงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ควบคู่ไปด้วย โดยมีกลุ่มผู้รับบริการ รูปแบบ/วิธีการให้บริการ ดังนี้

พันธกิจ	ผลผลิต/บริการ	ผู้รับบริการ	รูปแบบและวิธีการให้บริการ
1.บริหารจัดการระบบรับส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ และผลิตเอกสารราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการใช้ระบบรับส่งหนังสือกลาง - รายงานการใช้ระบบบริหารจัดการเอกสารกลาง - รายงานการบริการศูนย์ผลิตเอกสาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. คณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก 3. เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของคณะ/หน่วยงาน 4. หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี 5. หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน 	ให้บริการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหาร จัดการ หนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ
2. บริหารจัดการ การประชุม และสนับสนุนการดำเนินงานของที่ประชุมสภา มหาวิทยาลัย และที่ประชุมคณบดี	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานงาน การบริหารจัดการ การจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย - รายงานงาน การบริหารจัดการ การจัดการประชุมคณบดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย 2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3. คณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก 4. หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น 	ให้บริการในการจัดประชุม และสนับสนุนการดำเนินงานของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมคณบดี
3. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร และ	<ul style="list-style-type: none"> - ข่าวสาร เผยแพร่ผลงาน - สื่อประชาสัมพันธ์ - กิจกรรมสร้างเสริม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. คณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก 	ให้บริการเผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร
ส่งเสริมกิจการสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - ภาพลักษณ์องค์กร - กิจกรรมส่งเสริมกิจการสังคม 	<ol style="list-style-type: none"> 3. นักวิจัย 4. สื่อมวลชน 5. เครือข่ายประชาสัมพันธ์ภาคนักศึกษา 6. เครือข่ายประชาสัมพันธ์ของคณะ/หน่วยงาน 	ร่วมกิจกรรม และจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมและชุมชน

		7. หน่วยงาน องค์กร ชุมชนภายนอก ทั้ง ภาครัฐและเอกชน	
4. สนับสนุนการดำเนิน กิจการ และการจัดการ ประชุมของ สภา คณาจารย์ และสภา ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง และ สนับสนุนกิจการ และการจัดการประชุม ของที่ประชุมประธาน สภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยแห่ง ประเทศไทย (ปอมท.) และที่ประชุม ประธานสภาข้าราชการ และลูกจ้างมหาวิทยาลัย แห่งประเทศไทย (ปชมท.)	- รายงานงานสนับสนุน การดำเนินกิจการ และ การจัดการประชุมของ สภาคณาจารย์ - รายงานงานสนับสนุน การดำเนินกิจการ และ การจัดการประชุมของ สภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง - รายงานงานสนับสนุน การดำเนินกิจการ และ การจัดการประชุมของ ปอมท. และ ปชมท.	1. กรรมการสภาคณาจารย์ 2. กรรมการสภา ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง 3. หน่วยงานสังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ให้บริการสนับสนุนการดำเนิน กิจการ และการจัดการ ประชุมของ สภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง
5. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และ ประสานงานเพื่อการ บริหารงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ	- รายงานการสนับสนุน และอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย - รายงานการประสานงาน เพื่อการบริหารงานของ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. คณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก 3. หน่วยงานสังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. หน่วยงานภายนอก ทั้ง ภาครัฐและเอกชน	บริการอำนวยความสะดวกใน การปฏิบัติงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และบริการ ประสานงานเพื่อการ บริหารงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อ ราชการ
6. พิทักษ์รักษาปกป้อง ทรัพย์สินของทาง ราชการ และทรัพย์สิน ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่ มหาวิทยาลัย บริหาร จัดการการรักษาความ ปลอดภัยแก่บุคคล สำคัญ กำกับ ดูแล ควบคุมการจราจร และ การเดินรถภายในพื้นที่ มหาวิทยาลัย และ ปฏิบัติการด้านมวลชน สัมพันธ์	- รายงานการพิทักษ์รักษา ปกป้อง ทรัพย์สินของทาง ราชการ และทรัพย์สิน ส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่ มหาวิทยาลัย - รายงานบริหาร จัดการการรักษาความ ปลอดภัยแก่บุคคล สำคัญ - รายงานกำกับ ดูแล ควบคุมการจราจร และ การเดินรถภายในพื้นที่	1. กรรมการสภา มหาวิทยาลัย 2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3. คณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก 4. หน่วยงานสังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 5. นักศึกษา 6. บุคลากร 7. ผู้ประกอบการขนส่ง 8. หน่วยงานภายนอก ทั้ง ภาครัฐและเอกชน 9. ชุมชนรอบข้าง	ให้บริการรักษาความปลอดภัย อาคารสำนักงาน นักเรียน นักศึกษา และบุคลากร รวมทั้งอำนวยความสะดวกใน การจัดการจราจร สะดวก ปลอดภัย

	มหาวิทยาลัย - รายงานการปฏิบัติการ ด้านมวลชนสัมพันธ์	มหาวิทยาลัย	
7. อำนาจความสะดวก และสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของผู้บริหาร และคณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพมหานคร ประสานงานทาง ธุรกรรมระหว่าง หน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครกับ มหาวิทยาลัย เป็นผู้แทน มหาวิทยาลัยในการร่วม กิจกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร อำนวยความสะดวกใน การจัดทำหนังสือ เดินทางของบุคลากร มหาวิทยาลัย	- รายงานการสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของผู้บริหาร และคณะ/หน่วยงาน - รายงานการประสานงาน ทางธุรกรรมระหว่าง มหาวิทยาลัยกับ หน่วยงานภายนอก - รายงานการเป็นผู้แทน มหาวิทยาลัยในการร่วม กิจกรรม ณ กรุงเทพมหานคร - รายงานการบริการจัดทำ หนังสือเดินทาง	1. กรรมการสภา มหาวิทยาลัย 2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3. คณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก 4. หน่วยงานสังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 5. นักศึกษา 6. บุคลากร 7. หน่วยงานภายนอก ทั้ง ภาครัฐและเอกชน	ให้บริการผู้บริหาร คณะ/ หน่วยงาน และบุคลากร ใน การเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัย ดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร

(2) จุดประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก

จุดประสงค์การก่อตั้งตามกฎหมาย

เมื่อปี พ.ศ. 2509 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดี และกองกลางขึ้นพร้อมกันนับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โดยการแบ่งส่วนหน่วยงานย่อยของกองกลางในขณะนั้น แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ 5 แผนก คือ

1. แผนกสารบรรณ
2. แผนกการเจ้าหน้าที่
3. แผนกคลัง
4. แผนกบริการการศึกษา
5. แผนกอาคารและสถานที่

ในเบื้องต้นไม่มีสำนักงานเป็นการถาวร จึงใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นสำนักงานชั่วคราว จนถึงปี พ.ศ. 2510 ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายที่ทำการจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาอยู่สำนักงานอธิการบดี อาคาร 1 เดิม และย้ายที่ทำการมา อยู่ที่อาคารสิริคุณากร ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553

ในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ครอบคลุมด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการ และกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออก เป็น 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้อง และสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ โดยปัจจุบันกองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย

1. งานสารบรรณ
2. งานประชุม
3. งานประชาสัมพันธ์
4. งานสภาอาจารย์
5. งานรักษาความปลอดภัย
6. งานประสานงานมหาวิทยาลัย
7. งานเลขานุการผู้บริหาร

วัฒนธรรมองค์กร

กองกลางได้บ่มเพาะพฤติกรรมพึงประสงค์ที่ก่อเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีการสืบทอดต่อกันมาจากอดีตจนปัจจุบัน เป็นแนวปฏิบัติหลักที่บุคลากรกองกลาง ยึดถือมาโดยตลอด คือ

“สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้ผู้บังคับบัญชา สร้างความศรัทธาแก่ผู้รับบริการ”

ค่านิยม

READY TO GROW

Relevancy	: รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม
Efficiency	: มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
Accountability	: รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม
Democracy	: มีความเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วม โปร่งใส
Yield	: มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน
Trust	: ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
Obligation	: ปฏิบัติตามข้อกำหนด
Growth	: พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
Realistic	: อยู่กับความเป็นจริง
Ownership	: ความเป็นเจ้าของร่วมกัน
Well being	: ความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร

วิสัยทัศน์

**“กองกลาง จะสนับสนุนการบริหารจัดการ
และให้บริการเพื่อสนองตอบยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ให้การดำเนินงานในทุกภารกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด”**

พันธกิจ

1. บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ
2. บริหารจัดการ การจัดประชุม และสนับสนุนการดำเนินงานของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมประชุมคณบดี
3. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร และส่งเสริมกิจการสังคม
4. สนับสนุนการดำเนินงานกิจการ และการจัดการประชุมของ สภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง
5. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย
6. บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของทางราชการ ทรัพย์สินส่วนบุคคล กำกับ ดูแล ควบคุมการจราจร และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์
7. อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะหลัก

กองกลางมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	สมรรถนะหลักของกองกลาง
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ระบบบริหารจัดการที่ดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีองค์ความรู้ในการบริหารจัดการระบบเอกสาร 2. มีทักษะขั้นสูงในการบริหารจัดการการประชุม 3. มีทักษะขั้นสูงในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ 4. มีทักษะขั้นสูงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ สภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง 5. มีทักษะขั้นสูงในการบริหารจัดการรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร 6. มีทักษะขั้นสูงในการประสาน ดำเนินงานในฐานะผู้แทนมหาวิทยาลัย 7. มีองค์ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารองค์กร
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 9 : ด้านชุมชนสัมพันธ์	มีทักษะขั้นสูงในการบริหารจัดการกิจกรรมด้านชุมชนสัมพันธ์

(3) ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งลักษณะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร บริหารจัดการระบบงานบริการ และมีความสามารถขั้นสูงในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสร้างสรรคสื่อ และกระบวนการงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 214 คน อายุเฉลี่ย 49 ปี อายุราชการเฉลี่ย 20 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน ระดับปริญญาตรี 10 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 194 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ประเภทผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)
1. ข้าราชการ	21
2. ลูกจ้างประจำ	99

3. พนักงาน (งบประมาณแผ่นดิน)	12
4. พนักงาน (งบประมาณเงินรายได้)	14
5. พนักงานราชการ	1
6. ลูกจ้างชั่วคราว	12
7. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ (งานรักษาความปลอดภัย)	55
รวม	214

(4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

กองกลาง ได้นำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกองกลาง ดังนี้

ด้าน	รายการ
เทคโนโลยี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบบริหารจัดการเอกสาร (e - Document) 2. ระบบประชุมทางไกล (Video conference) 3. ระบบสืบค้นข้อมูลจากกล้องวงจรปิดโครงข่ายทั้งหมดมหาวิทยาลัย 4. ระบบวิทยุสื่อสารย่านความถี่ 142.525 MHz 5. สถานีแม่ข่ายวิทยุสื่อสาร “ศูนย์สีฐาน” 6. ระบบข้อมูลข่าว KKUNews 7. โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตและวิทยุกระจายเสียง (KKU Channel) 8. ฐานข้อมูล POP mail นักศึกษา และบุคลากร 9. ฐานข้อมูล POP mail สื่อมวลชน 10. ระบบจองห้องประชุม 11. ระบบ Kku Event Update 12. ฐานข้อมูลการจัดการความรู้
อุปกรณ์สำนักงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบโทรศัพท์แม่ข่ายภายในสำนักงานอธิการบดี 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 4. ระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตไร้สาย 5. เครื่องถ่ายเอกสาร ก๊อปปี้ปริ้นท์ เครื่องพิมพ์สี เรียงพิมพ์ และเข้าเล่ม 6. เครื่องพิมพ์สีหน้ากว้าง 7. อุปกรณ์รับสัญญาณโทรศัพท์ดาวเทียม 8. LCD Projector 9. กล้องถ่ายภาพนิ่ง 10. กล้องถ่ายวิดีโอที่บันทึก 11. ชุดอุปกรณ์ตัดต่อรายการวิทยุ และโทรศัพท์
สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์การประชุม 2. ยานพาหนะบริการ และรักษาความปลอดภัย 3. รถน้ำดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิง 4. ระบบกล้องวงจรปิด (IP Camera) โครงข่ายทั้งหมดมหาวิทยาลัย

(5) เจ็อนไซ ซ้อบั้งคับ มาตรฐาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองกลาง บรรลุพันธกิจ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปราศจากความเสี่ยงต่อความสูญเสีย ความเสียหาย และปัญหาในการปฏิบัติงาน กองกลางจึงใช้ กฎหมาย ระเบียบ และ ข้อบังคับ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ดังนี้

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1. พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541	มาตรา 20 การกำหนดให้ มหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นผู้มีอำนาจในการบริหาร มาตรา 23 ขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ ในการบริหาร มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	การแบ่งส่วนราชการ การแต่งตั้ง อำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ	สำนักนายกรัฐมนตรี
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บ การทำลาย	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความ ปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517	การรักษาความสงบเรียบร้อยใน สถานที่ส่วนราชการ	สำนักนายกรัฐมนตรี
5. ข้อบังคับว่าด้วย การประชุมสภา มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544	กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เป็นแนว ปฏิบัติในการจัดประชุมสภา มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
6. ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสาร ภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533	การควบคุมดูแล การเดินรถโดยสารใน มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
7. ข้อบังคับว่าด้วยวินัยนักศึกษา ปี พ.ศ.2551	การตัดคะแนนความประพฤติของ นักศึกษา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
8. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. 2540	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของราชการ	สำนักนายกรัฐมนตรี

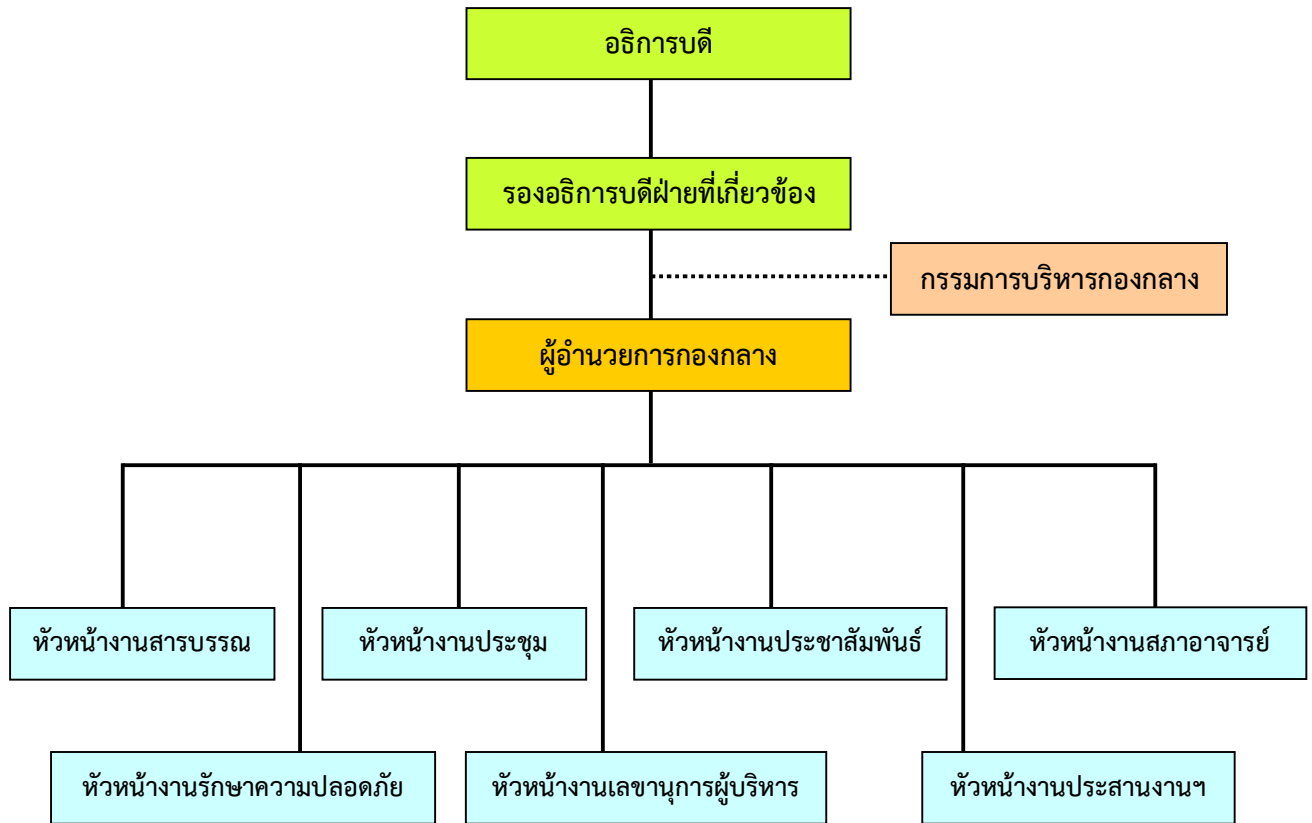
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล

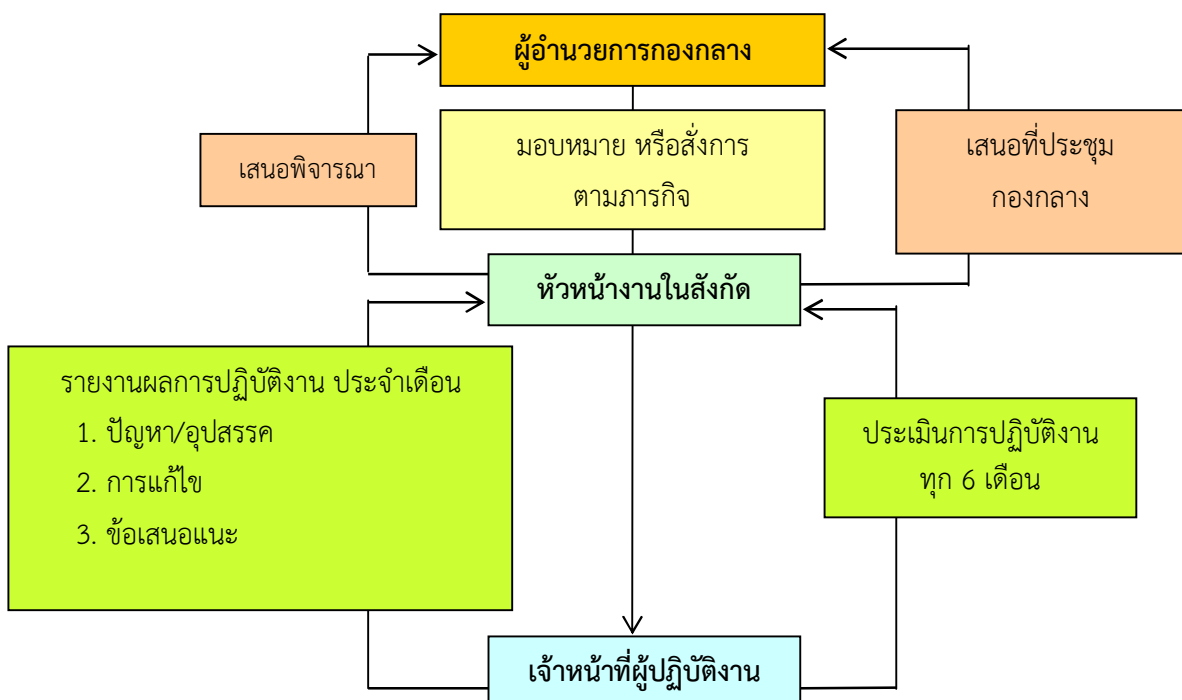
กองกลาง มีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือ ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โปร่งใส คำนึงค่า ตรวจสอบได้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแล และติดตามผลของคณะกรรมการ ต่างๆ ดังนี้

1. **กรรมการบริหารกองกลาง** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานทุกงาน โดยมีหน้าที่ กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนการนำองค์กรสู่เป้าหมายที่เป็นเลิศ การจัดสรร ทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร และการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ
2. **ที่ประชุมกองกลาง** ประกอบด้วยประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานทุก งาน หัวหน้าส่วนงานด้านยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานข้อมูลข่าวสาร หัวหน้าสำนักงานชุมชนสัมพันธ์ และผู้อำนวยการสำนักงานประสานและจัดการเรื่อง ร้องเรียน ทำหน้าที่ในการ มอบหมาย ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานตาม ยุทธศาสตร์ของกองกลาง

ในส่วนของโครงสร้างองค์กร กองกลาง มีสายบังคับบัญชาจากอธิการบดี และรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงตามโครงสร้างต่อไปนี้



ส่วนการบริหารองค์กร กองกลางมีโครงสร้างการบริหารองค์กร เพื่อเอื้อต่อการมอบหมาย กำกับ ติดตาม รายงาน และประเมินผล ให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล ดังโครงสร้างต่อไปนี้



(2) ประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่กองกลางให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งกองกลางได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไว้ดังนี้

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต/บริการ	ความต้องการ และความคาดหวัง
กรรมการสภามหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - การอำนวยความสะดวกในการประชุมสภามหาวิทยาลัย - การรักษาความปลอดภัยกรรมการสภามหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวก สบาย ปลอดภัย - ความรวดเร็ว ถูกต้อง
ที่ประชุมคณบดี	การอำนวยความสะดวกในการประชุมคณบดี	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวก - ความรวดเร็ว ถูกต้อง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบ นำส่ง และเสนอความเห็นในหนังสือราชการ และการผลิตเอกสาร - การเผยแพร่ผลงานเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร - การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร - การรับรองผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร - การรักษาความปลอดภัยผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวก ปลอดภัย - ความรวดเร็ว ถูกต้อง - ผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง และตรงกลุ่มเป้าหมาย
คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบแก้ไข หนังสือ/คำสั่ง/ประกาศ ก่อนเสนออธิการบดีลงนาม - การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือภายนอก - การกำหนดเลขที่หนังสือภายนอก - การส่งหนังสือเอกสารราชการทางบริษัท ไปรษณีย์และการบินไทย - การเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และผลงาน - การรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน - การจัดการระบบจราจร 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็ว ถูกต้อง - ผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง และตรงกลุ่มเป้าหมาย - ความสะดวก ปลอดภัย
หน่วยงานภายในกองกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - การคุมยอดใช้จ่ายเงิน - การจัดซื้อ/จัดจ้าง - การเบิกจ่ายเงินในการจัดซื้อ/จัดจ้าง - บริการผลิตเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
บุคลากรสังกัดกองกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตร - การออกหนังสือรับรอง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
บุคคลภายนอก บริษัท ห้างร้าน ผู้ประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเบิกจ่ายเงินค่าบริการ - การติดตามหนังสือราชการ - การแจ้งเรื่องร้องเรียน - การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว

	- การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
นักเรียน นักศึกษา	- การแจ้งเรื่องร้องเรียน - การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม - การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	- ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
สื่อมวลชน	- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม - การส่งมอบข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์	- ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
คณาจารย์/นักวิจัย	- การเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์/นักวิจัย - การรักษาความปลอดภัย - การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	- ความสะดวก ปลอดภัย - ผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง และตรงกลุ่มเป้าหมาย

(3) ประเภทความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ

ด้วยเหตุผลที่กองกลาง มีพันธกิจที่หลากหลาย มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่ม จึงมีความจำเป็นต้องจับคู่ความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน โดยคู่ความร่วมมือของกองกลาง จำแนกได้เป็น 2 ส่วนคือ

3.1 คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ เป็นหน่วยงาน เครือข่าย ที่มีการตกลงความร่วมมือระหว่างกัน ได้แก่

- (1) เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
- (2) สมาคมสื่อมวลชน จังหวัดขอนแก่น
- (3) สถานีตำรวจภูธรย่อย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- (4) เครือข่ายผู้ประกอบการหอพักรอบข้างมหาวิทยาลัย
- (5) เครือข่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- (6) เครือข่ายประชาสัมพันธ์ภาคนักศึกษา
- (7) เครือข่ายอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย และจราจร
- (8) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.2 คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ เป็นหน่วยงาน องค์กร ที่มีการประสานความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างกัน ได้แก่

- (1) หน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี
- (2) คณะ/หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย
- (3) สื่อมวลชนส่วนท้องถิ่น และสื่อมวลชนส่วนกลาง

โดยมีรายละเอียดความร่วมมือดังนี้

หน่วยงาน	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
1. คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ			
1.1 เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ	เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านระบบรับส่งเอกสารกลาง	ร่วมแก้ปัญหา และพัฒนาระบบรับส่งเอกสารกลางของมหาวิทยาลัย	- การประชุมเครือข่าย - ศูนย์รับส่งเอกสารกลาง - การอบรมสัมมนา
1.2 สมาคมสื่อมวลชนจังหวัดขอนแก่น	เป็นช่องทางรับ และเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย	สนับสนุนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ร่วมกัน	- การประชุมร่วม - หนังสือราชการ - e-mail
1.3 สถานีตำรวจภูธรย่อย	เป็นส่วนงานของสำนักงาน	รักษาความสงบ เรียบร้อย ใน	- การประชุมร่วม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น	พื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น และชุมชนรอบข้าง ร่วมกัน	- หนังสือราชการ
1.4 เครือข่ายผู้ประกอบการหอพักรอบข้างมหาวิทยาลัย	เป็นหอพักเอกชนใกล้พื้นที่ มหาวิทยาลัยที่นักศึกษาพัก อาศัย	ร่วมหาแนวทางรักษาความ สงบ เรียบร้อยของหอพัก เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของ นักศึกษา	- การประชุมร่วม - หนังสือราชการ - จดหมายข่าว มหาวิทยาลัย
1.5 เครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์ของ คณะ/ หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย	ร่วมกันคิด หาแนวทางในการ พัฒนากระบวนการงาน ประชาสัมพันธ์ และ เสริมสร้างภาพลักษณ์ มหาวิทยาลัย	- การประชุมร่วม - หนังสือราชการ - การสัมมนา - e-mail - face book
1.6 เครือข่ายประชาสัมพันธ์ภาคนักศึกษา	เป็นกลุ่มนักศึกษาฝ่าย ประชาสัมพันธ์ของ สโมสร นักศึกษาคณะต่างๆ	พัฒนาทักษะด้าน ประชาสัมพันธ์ และ เสริมสร้างภาพลักษณ์ มหาวิทยาลัย แก่นักศึกษา	- การประชุมร่วม - การสัมมนา - e-mail - face book
1.7 เครือข่ายอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยและจราจร	เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจิตอาสา และมีความสนใจในงานด้าน รักษาความปลอดภัย และ จราจร	พัฒนานักศึกษาให้มีทักษะใน การเป็นอาสาสมัคร ช่วยเหลือ ภารกิจด้านรักษาความ ปลอดภัย และจราจร	- การประชุมร่วม - การสัมมนา - e-mail - face book
1.8 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์	เป็นหน่วยงานสนับสนุน ของ มหาวิทยาลัยที่มีข้อตกลง ความร่วมมือระหว่างกัน	ประสาน สนับสนุน การ ดำเนินงาน ระหว่างกัน	- e-mail - หนังสือราชการ
2. คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ			
2.1 หน่วยงานระดับกองสังกัดสำนักงานอธิการบดี	เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี	ประสาน สนับสนุน การ ดำเนินงาน ระหว่างกัน	- e-mail - หนังสือราชการ - การประชุมกรรมการ ประจำสำนักงาน อธิการบดี
2.2 คณะ/หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย	เป็นหน่วยงานระดับกอง และ ระดับคณะใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ประสาน สนับสนุน การ ดำเนินงาน ระหว่างกัน	- e-mail - หนังสือราชการ - การประชุมผู้อำนวยการ /หัวหน้าสำนักงาน คณะบดี
2.3 สื่อมวลชนส่วนท้องถิ่นและสื่อมวลชนส่วนกลาง	เป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของ องค์กรสื่อสารมวลชนทั้ง ภาครัฐ และเอกชน	สนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัย และ สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ระหว่างกัน	- e-mail - face book - หนังสือราชการ

3.3 ผู้ส่งมอบ

ในส่วนของผู้ส่งมอบได้แก่ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับจ้างให้บริการด้านต่างๆแก่กองกลาง ซึ่งกองกลางมีกระบวนการคัดเลือก ตกลงการจ้าง การตรวจรับ และเบิกจ่าย อย่างถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็ว

2. สภาพการณ์ขององค์กร (OP2)

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานสนับสนุนการบริหารจัดการ และภารกิจบริการ ซึ่งขับเคลื่อนภารกิจด้วยหน่วยงานในสังกัดถึง 7 งาน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้รับบริการ ตามความคาดหวังของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด แต่ด้วยการเคลื่อนตัวที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัยในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบต่อตรงต่อกองกลาง ให้อยู่ในวงรอบของการแข่งขันเช่นกัน

(1) การแข่งขันภายใน เป็นการแข่งขัน ระหว่างหน่วยงานสนับสนุนการบริหาร และบริการในมหาวิทยาลัย อาทิ หน่วยงานระดับกอง ศูนย์ สถาบัน สำนัก โดยมีติของการแข่งขันได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เมื่อเทียบกับหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งแล้ว กองกลางยังมีโอกาสในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในแต่ละปัจจัย ให้พร้อมแข่งขัน และพร้อมปรับตัวพัฒนาสู่มาตรฐานที่มุ่งหวัง

(2) การแข่งขันภายนอก ด้วยกองกลางมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งปัจจุบันองค์กรการศึกษามีการแข่งขันทางการตลาดเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้มข้น มีการทุ่มงบประมาณเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น ตรงใจลูกค้า จึงเป็นประเด็นพัฒนาสำคัญในอนาคตที่กองกลางต้องวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และปรับกระบวนการด้านการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ด้วยกลไกการตลาดให้ตรงกลุ่มลูกค้า และจับคู่แข่งขันที่เป็นคู่แข่ง ทั้งนี้เพื่อการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด

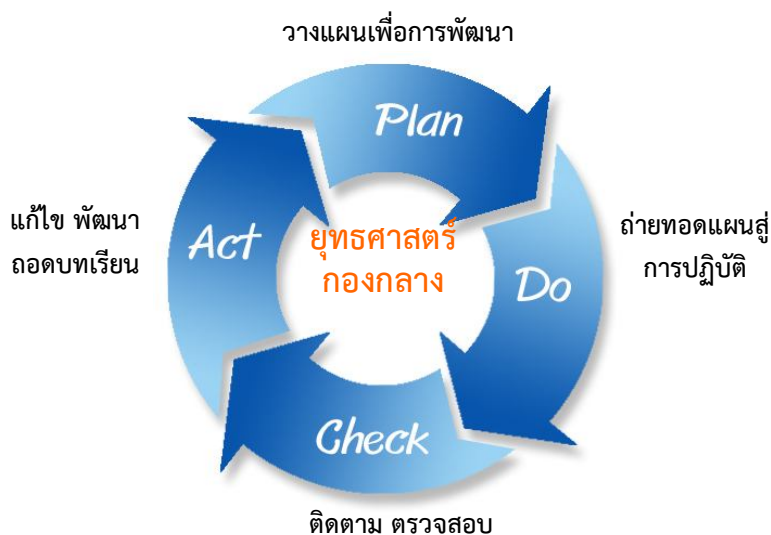
ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน - ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R 	<ul style="list-style-type: none"> - มีคู่ความร่วมมือที่มีความพร้อมสูง - บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวก และพร้อมรับการพัฒนา - นโยบายการสนับสนุน R2R ของมหาวิทยาลัย - หลักสูตรของสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารตามผลการประเมิน - พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ - พัฒนาระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้อง - มีผู้บริหารด้าน IT เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบ - ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง
3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน - จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง - จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง - ผู้รับผิดชอบมีทัศนคติเชิงบวก และพร้อมร่วมมือพัฒนา
4. การเสริมสร้างภาพลักษณ์	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำกลยุทธ์ ด้านการส่งเสริม 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมีความพร้อมสูง

มหาวิทยาลัย	ภาพลักษณ์ ตามแนวยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - อุปการณ์สนับสนุนการดำเนินงานมีคุณภาพสูง - ความเข้มแข็งของเครือข่ายประชาสัมพันธ์ - ความเข้มแข็งของเครือข่ายสื่อมวลชน
-------------	---	---

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของกองกลาง เกิดขึ้นจาก การนำผลการประเมินรายบุคคลตามระบบบริหารและพัฒนาบุคคล ผลการประเมินหน่วยงานจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เป็นฐานคิดในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในรอบปีถัดไป ทำการวิเคราะห์ผลการประเมิน จัดทำแผนยุทธศาสตร์ วิเคราะห์กลยุทธ์ กำหนดเป้าหมาย ถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติ และมีการทบทวน ตรวจสอบ เป็นรายเดือนในวาระการประชุมของที่ประชุมกองกลาง โดยดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA



การดำเนินการดังกล่าว กองกลางได้จัดทำควบคู่ไปกับ การพัฒนาบุคลากร โดยสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษา อบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานประจำ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในชุมชนการเรียนรู้ ของกองกลาง

ส่วนที่ 2

รายงานผลการดำเนินการของกองกลาง

หมวด 1 : การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้นำระดับสูงของกองกลางตามโครงสร้างการบริหารงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้างานประชุม หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ หัวหน้างานสภาอาจารย์ หัวหน้างานเลขานุการผู้บริหาร หัวหน้างานรักษาความปลอดภัย และหัวหน้างานประสานงานมหาวิทยาลัย

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ดำเนินการดังนี้

กองกลาง ใช้กระบวนการประชุมสัมมนาภายในแต่ละปี เป็นโอกาสให้บุคลากรได้ระดมความคิดเห็น ทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนาของกองกลาง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร ร่วมกับการศึกษาประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อสังเคราะห์เป็น วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร มีการประกาศ เผยแพร่ และถ่ายทอดสู่ทุกส่วนงาน เพื่อถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติต่อไป

(2) การสร้างบรรยากาศให้มีการประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม โดยผู้นำระดับสูง

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างาน ดำรงตนตามระเบียบปฏิบัติของกฎหมาย และหลักจรรยาบรรณของราชการโดยเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เข้าทำงานสาย มุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน สละเวลา แรงกาย แรงใจ ในการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ

(3) การสร้างองค์กรให้มีความยั่งยืน

จากวิสัยทัศน์อันเป็นเป้าหมายที่ ผู้นำระดับสูง และบุคลากรเข้าใจตรงกัน ได้ถูกแปลงเป็นแผนปฏิบัติการ มอบหมาย ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติเป็นรายบุคคล ซึ่งในแต่ละภารกิจจะมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นแนวทางกำกับ มีการประเมิน และติดตามผลเพื่อการพัฒนาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ผลการประเมินทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน จะนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการสะท้อนประเด็นที่จะต้องพัฒนาในแต่ละรอบปี ความยั่งยืนองค์กรของกองกลาง จึงเกิดจาก การสื่อสารอย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้นำระดับสูง และผู้ปฏิบัติ ประกอบกับให้ความสำคัญกับวงจรรอบในการมอบหมาย ติดตาม กำกับดูแล ให้คำปรึกษา พัฒนาแนวปฏิบัติในขั้นที่สูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติงานทั้งองค์กรของผู้นำระดับสูง

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างานมีการสื่อสารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติ และมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดี และความผูกพันระหว่างกันดังนี้

เรื่องที่สื่อสาร	กลุ่มบุคคล	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การสื่อสาร	
					2 ทาง	1 ทาง
บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน						
1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร	- คณะกรรมการ ประจำกองกลาง - บุคลากรกองกลาง	- การประชุม - เว็บไซต์ - หนังสือเวียน	ทุกเดือน	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	
2. แผนกลยุทธ์ ความท้าทาย	- คณะกรรมการ ประจำกองกลาง	- การประชุม - เว็บไซต์	ทุกเดือน 6 เดือน	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	

เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และ การคาดการณ์ผล การดำเนินงาน	- บุคลากรกองกลาง	- หนังสือเวียน				
3. การตัดสินใจที่ สำคัญ	- คณะกรรมการ ประจำกองกลาง - บุคลากรกองกลาง	- การประชุม - เว็บไซต์ - หนังสือเวียน	ตามโอกาส/ ทันทีที่มีการ เปลี่ยนแปลง	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	
4. นโยบายและ แนวทางพัฒนา บุคลากร	- คณะกรรมการ ประจำกองกลาง - บุคลากรกองกลาง	- การประชุม - เว็บไซต์ - หนังสือเวียน	ทุกเดือน 6 เดือน	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	
5. การเสริมสร้าง ความผูกพัน องค์กร	- บุคลากรกองกลาง	- การประชุม - เว็บไซต์ - หนังสือเวียน - e-mail	ตามโอกาส/ ทันทีที่ สถานการณ์ เหมาะสม	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	
5.เรื่องส่วนบุคคล	- บุคลากรกองกลาง	- การพูดคุยเป็น การส่วนตัว	ในโอกาสที่ เหมาะสม	- ผู้อำนวยการกอง	/	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร	- บุคคลภายนอก - องค์กรภายนอก - สื่อมวลชน	- เว็บไซต์ - สื่อป้าย ประชาสัมพันธ์ - รายการวิทยุ โทรทัศน์ - e-mail	ทุกวัน	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	
2. รายละเอียดการ บริการ	- บุคคลภายนอก - องค์กรภายนอก	- เว็บไซต์ - หนังสือราชการ	ทุกวัน		/	
3.การประสานความ ร่วมมือ	- บุคคลภายนอก - องค์กรภายนอก - สื่อมวลชน	- เว็บไซต์ - หนังสือราชการ - e-mail - จัดการแถลง ข่าว	ในโอกาสที่ เหมาะสม	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	
4.การเสริมสร้าง ความผูกพัน	- บุคคลภายนอก - องค์กรภายนอก - สื่อมวลชน	- การร่วมงานใน โอกาสต่างๆ - การสนับสนุน กิจกรรม	ในโอกาสที่ เหมาะสม	- ผู้อำนวยการกอง - หัวหน้างาน	/	

(2) การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างาน ได้มีข้อตกลงร่วมกันเป็นมติของที่ประชุมกองกลางในการมอบหมายให้แต่ละส่วนงานจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยมีการรายงาน ทบทวนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำในที่ประชุมกองกลางซึ่งเป็นการประชุมประจำเดือน โดยมีวาระในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของแต่ละ

ส่วนงานเพื่อปรับปรุงกรดำเนินงาน นอกจากนั้นยังได้มีการติดตามตัวชี้วัดสำคัญที่ได้ถ่ายทอดสู่ทุกส่วนงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อปรับปรุงแผน และวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักของกองกลาง

1.2 ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์กร

กองกลาง ยึดหลักการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรม โดยคำนึงถึงประเด็นหลัก ในการบริหารองค์กร ดังนี้

ประเด็นธรรมาภิบาล	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
ความโปร่งใสในการบริหารจัดการ	มีการสั่งการ กำกับ ดูแล ตามลำดับชั้นการตัดสินใจในการบริหารจัดการตามโครงสร้างการบริหารงานของกองกลาง ที่มหาวิทยาลัยเห็นชอบ และได้ประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน	กองกลาง
ระบบบริหารงานที่เอื้ออำนวยให้มีการตรวจสอบได้	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร - ระบบการรับการตรวจประเมินคุณภาพจากมหาวิทยาลัย - ระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการ - การรายงานทางด้านการเงิน 	กองกลาง
	<ul style="list-style-type: none"> - การควบคุมภายใน และการควบคุมความเสี่ยง - ระบบการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย 	
การบริหารงานโดยเน้นการมีส่วนร่วม	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน - การมอบหมายการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อตัวชี้วัดเป็นรายบุคคล - การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร - การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร 	ทุกส่วนงานในสังกัด กองกลาง
การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดสรรงบประมาณไปยังส่วนงานตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน - การประเมินผลรายโครงการ/กิจกรรม 	กองกลาง
การบริหารงานโดยหลักนิติธรรม	ทุกส่วนงานดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ประกาศระเบียบ หลักเกณฑ์ หลักปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ประกาศไว้โดยถูกต้องแล้ว	ทุกส่วนงานในสังกัด กองกลาง

(ข) การประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

ทุกส่วนงานของกองกลาง ได้ประพฤติ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 ข้อบังคับว่าด้วยการประชุมสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544

ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 ข้อบังคับว่าด้วยวินัยนักศึกษา ปี พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 นอกจากนี้ยังปฏิบัติตามข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550 โดยเคร่งครัดอีกด้วย

(ค) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เป็นภารกิจสำคัญในพันธกิจหลักของกองกลาง โดยมีส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่ 2 ส่วนงานคือ งานประชาสัมพันธ์ และงานรักษาความปลอดภัย ในส่วนของงานประชาสัมพันธ์ ด้านการสร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กรนอกจากจะเผยแพร่ผลงาน กิจกรรมของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังมีหน้าที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ อาทิ การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม และชุมชนในยามที่ประสบเหตุภัยพิบัติ อุบัติเหตุต่างๆ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือบุคลากรของมหาวิทยาลัย และครอบครัว ที่ประสบเหตุร้าย หรือมีความสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินในครอบครัวอย่างทั่วถึง ในส่วนของการสนับสนุนชุมชน การร่วมกิจกรรม งานพิธี โอกาสเฉลิมฉลองสำคัญของจังหวัด หรือแม้กระทั่งในระดับประเทศ ก็เป็นภารกิจหนึ่งที่กองกลางเป็นผู้ประสานการดำเนินการในฐานะผู้แทนของมหาวิทยาลัยมาโดยตลอด การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนในงานเทศกาลใหม่ การจัดรายการเผยแพร่ความรู้จากงานวิจัย มข. สู่ชุมชน ทาง KKU Channel การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในมหกรรมต่างๆ อาทิ งานขอนแก่นมาราธอนนานาชาติ การร่วมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนรอบข้าง เช่นการริเริ่มโครงการเครือข่ายผู้ประกอบการหอพัก เครือข่ายผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการรักษาความสงบเรียบร้อยร่วมกัน การอำนวยความสะดวกในชีวิต และทรัพย์สินของชุมชนมหาวิทยาลัยตามโครงการฝากบ้าน กับงานรักษาความปลอดภัย โครงการฝากรถกับงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวันหยุด การร่วมปฏิบัติงานในการบรรเทาสาธารณภัยให้กับชุมชนรอบข้างทั้งอัครศิษย์ และภริยาธรรมชาตินอื่นๆ รวมถึงการตั้งจุดบริการประชาชนบนถนนมิตรภาพเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง ในช่วงวันหยุดเทศกาล

ในส่วนของการเปิดช่องทางรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน กองกลางได้จัดสายตรงอธิการบดีบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัย มีเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสำนักงานประสานและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรับเรื่องร้องเรียนทางเอกสาร และเรื่องร้องเรียนจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานประสานและจัดการเรื่องร้องเรียนอีกตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางจะมีระบบการประสานการดำเนินงาน และแจ้งตอบความคืบหน้าของการร้องเรียน ถึงผู้ร้องโดยตรงทุกราย

หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) การจัดทำกลยุทธ์ของกองกลาง ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ เป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ ได้แก่

- สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย เทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้อง
- จุดแข็ง และจุดอ่อนของกองกลาง
- ผลการตรวจประเมินคุณภาพ พ.ศ. 2552
- ผลการประเมินตามตัวชี้วัด พ.ศ. 2552
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ. 2552
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร พ.ศ. 2552
- แผนกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2552-2554

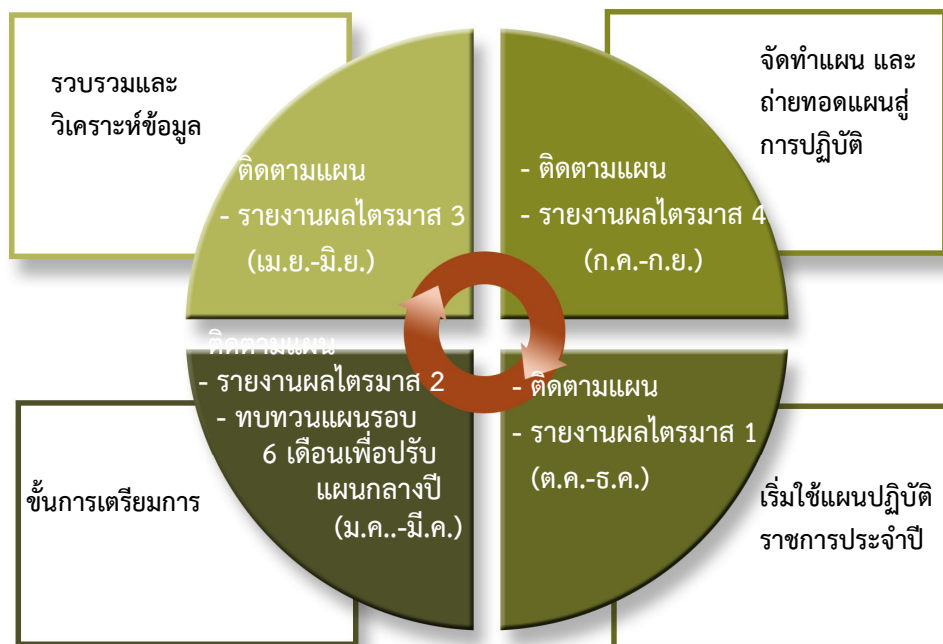
โดยมีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ดังนี้

ลำดับขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
1. การเตรียมการ	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งคณะทำงาน - ระบุผู้เกี่ยวข้อง - ศึกษาประเด็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง - จัดการประชุมสัมมนา ระดมความคิดเห็น 	ม.ค.-มี.ค. 53	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหาร กองกลาง - คณะกรรมการประกัน คุณภาพกองกลาง
2. การรวบรวม และ วิเคราะห์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดทำ กลยุทธ์ (ดังที่แสดงไว้ข้างต้น) - ประชุม สัมมนาผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วม แสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความต้องการ และข้อเสนอแนะ - วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของ กองกลาง - ประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงาน ด้านต่างๆ 	เม.ย. 53	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหาร กองกลาง - คณะกรรมการประกัน คุณภาพกองกลาง - บุคลากรกองกลาง
3. การจัดทำแผนกล ยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - กำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และ เป้าหมาย 	ก.ค.-ส.ค. 53	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหาร กองกลาง - คณะกรรมการประกัน คุณภาพกองกลาง - บุคลากรกองกลาง
ลำดับขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. การถ่ายทอดแผน กลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดโครงการ กิจกรรม งบประมาณ ตัวชี้วัด และส่วนงาน ผู้รับผิดชอบ - ส่วนงานมอบหมายสู่ TOR รายบุคคล - สรุปแผนปฏิบัติราชการประจำปี นำเสนอในที่ประชุมกองกลาง 	ก.ย. 53	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหาร กองกลาง - คณะกรรมการประกัน คุณภาพกองกลาง
5. ดำเนินงานตามกล ยุทธ์ ติดตาม ทบทวน และ ประเมินผลการ ดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน - ประเมินและทบทวนผลการ ปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน - พิจารณาปรับแผนปฏิบัติราชการเพื่อ ดำเนินการในรอบ 6 เดือนหลัง 	ก.ย. 53 โดยนำแผนไป ปฏิบัติใน ปีงบประมาณ 2554	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหาร กองกลาง - คณะกรรมการประกัน คุณภาพกองกลาง

จากการผลการประเมินคุณภาพภายใน การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งผลจากการทบทวนการปฏิบัติงานตามแผนทำให้กองกลางพบประเด็นที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

ประเด็นท้าทาย	กระบวนการเชิงกลยุทธ์	ที่มาของความท้าทายเชิงกลยุทธ์
1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน - ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินคุณภาพภายใน - ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นโยบายการสนับสนุน R2R ของมหาวิทยาลัย - ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารตามผลการประเมิน - พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ - พัฒนาระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินคุณภาพภายใน - การทบทวนผลการปฏิบัติงาน
3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน - จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง - จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินคุณภาพภายใน - การทบทวนผลการปฏิบัติงาน
4. การเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำกลยุทธ์ ด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์ ตามแนวยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - การทบทวนผลการปฏิบัติงาน - ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพแสดงกระบวนการจัดทำกลยุทธ์กองกลาง



ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

กองกลางกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ ปลอดภัย และสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ

1. เป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี

เป้าประสงค์หลัก (Goals)	กลยุทธ์ (Strategies)	โครงการ (Projects)
1. เป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการ ตัดสินใจเชิงบริหาร และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	1.1 พัฒนาระบบงานหลัก	1.1.1 พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1.1.2 พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลระเบียบวาระการประชุมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.1.3 เผยแพร่ผลงานวิจัย และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรในงานเทศกาลใหม่ และประเพณีผูกเสี่ยว 1.1.4 พัฒนาระบบวนทัศน์สู่การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี	2.1 พัฒนาศักยภาพองค์กรและบุคลากร	2.1.1 พัฒนาระบบงานและโครงสร้างองค์กร 2.1.2 พัฒนาทักษะระบบงานสารบรรณสำหรับเครือข่ายงานสารบรรณมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2.1.3 เพิ่มพูนทักษะการเขียนข่าวชั้นสูงสำหรับเครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2.1.4 พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานรักษาความปลอดภัย 2.1.5 ปรับปรุงภูมิทัศน์และระบกายภาพเพื่อสุขภาวะในการทำงาน 2.1.6 พัฒนาเทคนิคการทำหน้าที่ครูฝึกสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2.1.7 พัฒนาทักษะในการระงับเหตุอื้อฉวสำหรับเจ้าหน้าที่

		<p>รักษาความปลอดภัย</p> <p>2.1.8 พัฒนาทักษะด้านระเบียบวินัย จรรยา สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย</p> <p>2.1.9 พัฒนาทักษะสำหรับอาสาสมัคร แจ้งเหตุ</p> <p>2.1.10 พัฒนาทักษะสำหรับนักศึกษา อาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม</p>
		<p>2.1.11 ขยายเขตบริการเพื่อแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายรักษาความปลอดภัยกับชุมชนรอบข้าง มหาวิทยาลัย ในลักษณะ CSR</p>

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

(1) จากแผนกลยุทธ์แปลงสู่การปฏิบัติโดย จัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรมหลัก งบประมาณ ผลผลิต และกำหนดตัวชี้วัดหลัก (KPI) เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลงาน รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

(2) กองกลางได้คำนึงถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ คือ วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการสร้างความร่วมมือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบริหารบุคคลและบริหารผลงาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ได้นำมาประกอบการวางแผนทางการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยเสริมที่ดำเนินการไปพร้อมๆกับการปฏิบัติงาน

(3) การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่ผู้ปฏิบัติ ดำเนินการโดยระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) กำหนดเป็นตัวชี้วัดของผู้ปฏิบัติเป็นรายบุคคลใน Position Description (PD) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดทุก 6 เดือน โดยผลการประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี การพิจารณาเงินเพิ่มพิเศษ และการต่อสัญญาจ้าง (ในกรณีพนักงานมหาวิทยาลัย)

(4) กองกลางจะทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติให้ได้รับการพัฒนาตามภาระงานที่รับผิดชอบ และจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ไว้ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติสามารถสืบค้น อ้างอิง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

(5) จัดให้มีส่วนงานที่อำนวยความสะดวกด้านการเงิน พัสดุ และการประสานอำนวยความสะดวกด้านธุรการไว้ที่ส่วนกลางของกองกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

(6) กองกลาง ใช้ที่ประชุมกองซึ่งมีการประชุมประจำทุกเดือน เป็นเวทีในการระดมความเห็นเพื่อปรับปรุง เป้าหมาย แผนงาน โดยประชุมหัวหน้างาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดหลัก (KPI) ระดับกลยุทธ์

แผนปฏิบัติการประจำปี 2553

กลยุทธ์ (Strategies)	โครงการ (Projects)
1. พัฒนาระบบงานหลัก	1.1 พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1.2 พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลระเบียบวาระการประชุมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3 เผยแพร่ผลงานวิจัย และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรในงานเทศกาลใหม่ และประเพณีผูกเสี่ยว 1.4 พัฒนาระบบงานทัศน์สู่การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
2. พัฒนาศักยภาพองค์กรและบุคลากร	2.1 พัฒนาระบบงานและโครงสร้างองค์กร 2.2 พัฒนาทักษะระบบงานสารบรรณสำหรับเครือข่ายงานสารบรรณมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2.3 เพิ่มพูนทักษะการเขียนข่าวชั้นสูงสำหรับเครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2.4 พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานรักษาความปลอดภัย 2.5 ปรับปรุงภูมิทัศน์และระบบกายภาพเพื่อสุขภาวะในการทำงาน 2.6 พัฒนาเทคนิคการทำหน้าที่ครูฝึกสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2.7 พัฒนาทักษะในการระงับเหตุอัคคีภัยสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2.8 พัฒนาทักษะด้านระเบียบวินัยจราจร สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2.9 พัฒนาทักษะสำหรับอาสาสมัครแจ้งเหตุ 2.10 พัฒนาทักษะสำหรับนักศึกษาอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม 2.11 ขยายเขตบริการเพื่อแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายรักษาความปลอดภัยกับชุมชนรอบข้างมหาวิทยาลัย ในลักษณะ CSR

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

กองกลางคาดการณ์ผลการดำเนินการโดยเทียบเคียงกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และเพิ่มความท้าทายโดยยกระดับผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น ซึ่งมีระบบการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตัวชี้วัดหลักตามเป้าประสงค์หลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ดังนี้

เป้าประสงค์หลัก (Goal)	ตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator)
1. เป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ เทคโนโลยี	1.1 มี และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริหารจัดการการรับส่งเอกสารราชการกลางของมหาวิทยาลัย 1.2 มี และใช้ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลระเบียบวาระการประชุม
เป้าประสงค์หลัก (Goal)	ตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator)
สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	1.3 เผยแพร่ผลงานวิจัยที่สนองตอบความต้องการของชุมชน และเผยแพร่ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยแก่ผู้ร่วมชมนิทรรศการไม่น้อยกว่า 3,000 คน 1.4 เครือข่ายประชาสัมพันธ์ได้รับการพัฒนากระบวนทัศน์สู่การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ของ

	จำนวนเครือข่ายทั้งหมด
2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี	<p>2.1 ระบบงานและโครงสร้างองค์กรเอื้อต่อการสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย</p> <p>2.2 เครือข่ายงานสารบรรณมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการพัฒนาทักษะระบบงานสารบรรณไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเครือข่ายทั้งหมด</p> <p>2.3 เครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการเพิ่มพูนทักษะการเขียนข่าวชั้นสูง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนเครือข่ายทั้งหมด</p> <p>2.4 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.5 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาเทคนิคการทำหน้าที่ครูฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.6 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาทักษะในการระงับเหตุอัคคีภัยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.7 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาทักษะด้านระเบียบวินัยจราจร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.8 พัฒนาทักษะสำหรับอาสาสมัครแจ้งเหตุ จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน</p> <p>2.9 นักศึกษาอาสาสมัครได้รับการพัฒนาทักษะอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน</p> <p>2.10 มีกิจกรรมความร่วมมือรักษาความปลอดภัยกับชุมชนรอบข้างมหาวิทยาลัย ในลักษณะ CSR ไม่น้อยกว่า 10 ครั้ง</p> <p>2.11 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80</p>

หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

3.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. การส่งเสริมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การจัดการประชุมเครือข่ายงานสารบรรณ การประชุมเครือข่ายประชาสัมพันธ์ การประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการหอพักรอบข้างมหาวิทยาลัย การประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการขนส่งมวลชนในมหาวิทยาลัย การประชุมสัมมนา ของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สถานอาจารย์สภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง นอกจากนั้นยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ซึ่งรับผิดชอบดำเนินการโดยกองกลาง อีกทางหนึ่งด้วย

(2) กองกลาง จัดระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่ใช้ประโยชน์ร่วมระหว่างผู้รับบริการทั้งภายนอก และภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ระบบรับ ส่ง และสืบค้นหนังสือราชการของงานสารบรรณ ฐานข้อมูล มติ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของสภามหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบโดยงานประชุม การให้บริการข้อมูลและแนวทางการรับบริการด้านการทำหนังสือเดินทางโดยงานประสานงานมหาวิทยาลัย การให้บริการข้อมูล สถิติ ด้านการรักษาความปลอดภัย และการจัดการจราจร การสืบค้นข้อมูลภาพเหตุการณ์ในฐานข้อมูลโทรทัศน์วงจรปิดโดยงานรักษาความปลอดภัย การให้บริการข้อมูลตารางการปฏิบัติงาน และการนัดหมายผู้บริหารมหาวิทยาลัยโดยงานเลขานุการผู้บริหาร การบริการข้อมูลสารสนเทศด้านผลงานมหาวิทยาลัย กิจกรรมเด่น และผลงานตามยุทธศาสตร์ของฝ่ายบริหาร ที่จัดทำ นำเสนอ และจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ผู้รับบริการเช่น กองแผนงาน สามารถสืบค้น ดาวน์โหลด ไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงานประจำปี หรือจัดทำข้อสารสนเทศประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร สื่อมวลชนทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคสามารถสืบค้น และดาวน์โหลด ข้อมูลเชิงข่าวไปใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยได้ในทันที นอกจากนั้น ข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์ กิจกรรมสำคัญต่างๆเหล่านี้ ได้ส่งต่อให้กับหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อบันทึกจัดเก็บเป็นสารสนเทศเชิงประวัติ อีกทางหนึ่งด้วย

กลุ่มผู้รับบริการ	กลไก	แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
กรรมการสภามหาวิทยาลัย	สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ	ฐานข้อมูลสารสนเทศการประชุม สภามหาวิทยาลัย ของงานประชุม
ที่ประชุมคณบดี	สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ	ฐานข้อมูลสารสนเทศการประชุม สภามหาวิทยาลัย ของงานประชุม
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วย อธิการบดี	สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ข้อมูลตารางการปฏิบัติงาน และการนัดหมาย ของงานเลขานุการผู้บริหาร
คณะ/หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือภายนอก - การเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และผลงาน - ข้อมูลการจัดกิจกรรม การประชุม อบรม สัมมนา ในมหาวิทยาลัย - การบริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ของงานสารบรรณ - ระบบเผยแพร่ข่าว KKUNews ของงานประชาสัมพันธ์ - ระบบ Kku Event Update ของงานประชาสัมพันธ์
	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการข้อมูลภาพบันทึกเหตุการณ์ทางกล้องวงจรปิด - การบริการข้อมูลและแนวทางทางการรับบริการด้านการทำหนังสือเดินทาง 	<ul style="list-style-type: none"> - สายด่วนงานรักษาความปลอดภัย 12191 และ 043 202 191 - ฐานข้อมูลกล้องวงจรปิด ของงานรักษาความปลอดภัย - ข้อมูลบริการด้านการทำหนังสือเดินทาง บนเว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัย
สภาคณาจารย์	สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ	ฐานข้อมูลสารสนเทศการประชุม สภาคณาจารย์ ของงานสภาอาจารย์

สภาข้าราชการ พนักงาน และ ลูกจ้าง	สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ	ฐานข้อมูลสารสนเทศการประชุม สภาข้าราชการ พนักงาน และ ลูกจ้าง ของงานสภาอาจารย์
นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป	- การแจ้งเรื่องร้องเรียน - การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม	- โทรศัพท์ - e-mail - เว็บไซต์สายตรงอธิการบดี - ระบบ KKU Event Update ของงานประชาสัมพันธ์
สื่อมวลชน	- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม - การบริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการ ประชาสัมพันธ์	- โทรศัพท์ - e-mail - ฐานข้อมูลข่าวมหาวิทยาลัย ของ งานประชาสัมพันธ์ - ระบบ KKU Event Update ของงานประชาสัมพันธ์
คณาจารย์/นักวิจัย	- บริการการเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์/ นักวิจัย	- ฐานข้อมูลผลงาน และงานวิจัยที่ ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ของงานประชาสัมพันธ์

(3) เพื่อพัฒนาองค์กรที่มีสมรรถนะสูง กองกลางได้นำ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ จากช่องทางๆ ที่กล่าวข้างต้น รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มา เป็นข้อมูลประกอบที่สำคัญ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี

ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองกลางได้บ่มเพาะพฤติกรรมพึงประสงค์ที่ก่อเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีการสืบทอดต่อกันมาจากอดีต จนปัจจุบัน เป็นแนวปฏิบัติหลักที่บุคลากรกองกลาง ยึดถือมาโดยตลอด คือ

“สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้ผู้บังคับบัญชา สร้างความศรัทธาแก่ผู้รับบริการ”

ซึ่ง เป็นแนวปฏิบัติที่ดั่งามของกองกลาง ที่มุ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ากองกลาง เป็นองค์กรที่บริหารจัดการ และให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรมเป็นที่ตั้ง ประกอบกับมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ คือ มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ ปลอดภัย และสะท้อน ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3.2 “เสียงของผู้รับบริการ” : วิธีการรวบรวม และใช้สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้หลากหลายช่องทาง ดังนี้

1. ช่องทางที่เป็นทางการ เช่นการจัดประชุม สัมมนารับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะ กล่องรับฟังความเห็น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดช่องทางรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทาง e-mail และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ

2. ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่นการแวะเวียนเยี่ยมชม พบปะ พูดคุย ตามโอกาสที่เหมาะสม

(2) กองกลางมีการจัดประชุม สัมมนา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ เป็นประจำ และสม่ำเสมอ เช่น การจัดการประชุมเครือข่ายงานสารบรรณ การประชุมเครือข่ายประชาสัมพันธ์ การประชุมรับฟังความเห็นผู้ประกอบการหอพักรอบข้างมหาวิทยาลัย การประชุมรับฟังความเห็นผู้ประกอบการขนส่งมวลชนในมหาวิทยาลัย การประชุมสัมมนา ของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สภาอาจารย์ สภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง นอกจากนี้ยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีกด้วย

(3) ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับการตอบสนองโดยดำเนินการแก้ไขในทันทีที่สามารถทำได้ และจะมีการประสานแจ้งตอบการดำเนินการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกรณีไป นอกจากนี้ เพื่อพัฒนาสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง กองกลางได้นำ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ใช้เป็นข้อมูลสำคัญ ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปีของกองกลางอีกด้วย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้มีการสำรวจ รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ และความต้องการในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ทำการวิเคราะห์ค่าคะแนน เปรียบเทียบสัดส่วนความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ เป็นค่าร้อยละ เสนอต่อที่ประชุมกองกลาง และนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดกิจกรรม ประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาองค์กรของกองกลาง

(2) กองกลาง นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา โดยมีเป้าหมายว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีความพึงพอใจในสัดส่วนที่สูงขึ้น ทุกปี นอกจากนี้ยังนำผลการประเมินนี้ไปเทียบเคียงกับหน่วยงานในระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อ เป้าหมายเชิงท้าทาย และเพื่อแสวงหาโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริการจากหน่วยงานข้างเคียง อีกทางหนึ่งด้วย

(3) กองกลาง ตระหนักดีว่า ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ และจะมีความยั่งยืนก็ต่อเมื่อ ความต้องการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ได้รับการใส่ใจ ดูแล และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด กองกลางจึงได้นำ ความต้องการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญ ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปีของกองกลาง เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด และเกิดความผูกพันกับองค์กร อย่างยั่งยืน

ค. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการพัฒนาข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้การให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภารกิจ มากที่สุด

(2) กองกลาง ได้พัฒนากระบวนการในการให้บริการ โดยนำความต้องการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลตั้งต้น วิเคราะห์ร่วมกับการศึกษาสิ่งแวดล้อมของการให้บริการที่ปรับเปลี่ยนไป เพื่อให้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาการให้บริการที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด

(3) กองกลางได้ใช้ฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ประสานความร่วมมือ สื่อสารสร้างความเข้าใจในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว และสื่อสารข้อมูลได้ถึงตัวกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เช่น ระบบฐานข้อมูล e-mail ของสื่อมวลชน ฐานข้อมูล e-mail ของเครือข่ายประชาสัมพันธ์ เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ ฐานข้อมูล e-mail ของกรรมการสภามหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์ สภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ฐานข้อมูลโทรศัพท์ และโทรสารของสื่อมวลชน และฐานข้อมูลโทรศัพท์ และ ฐานข้อมูล e-mail ของนักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ เป็นต้น

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

กองกลาง ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2553 โดยกำหนดตัวชี้วัดหลัก และจัดทำเป็นสารสนเทศ ดังนี้

1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2553 (รายงานหมวด 7)
2. ข้อมูลองค์ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เช่น ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลครุภัณฑ์ และทรัพยากรกายภาพ ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิธีเลือกข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ	ความถี่ในการทบทวนข้อมูลและสารสนเทศ
1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2553		
1.1 ผลงานตามพันธกิจและตัวชี้วัดหลักพ.ศ. 2553	รายงานและบันทึกในโปรแกรม excel กำหนดผู้รับผิดชอบ มอบหมายในเอกสารมอบหมายงานรายบุคคล และรายงานผลงานเป็นเอกสารเสนอในที่ประชุมกอง	ทุกเดือน
1.2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหลัก	รายงานและบันทึกในโปรแกรม excel	ทุก 3 6 9 และ 12 เดือน
2. ข้อมูลองค์ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ		
2.1 ข้อมูลงบประมาณ และรายงานการใช้จ่าย	รวบรวมและบันทึกในโปรแกรม excel	ทุกเดือน
2.2 ข้อมูลครุภัณฑ์ และทรัพยากรกายภาพอื่นๆ	รวบรวมและบันทึกในโปรแกรม excel	ทุก 6 เดือน
2.3 ข้อมูลทรัพยากรบุคคล และการประเมินผล	รวบรวมและบันทึกในโปรแกรม excel	ทุกเดือน
2.4 ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รวบรวมและบันทึกในโปรแกรม excel	ทุกเดือน
3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้		
3.1 ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รวบรวมและบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปเล่มในโปรแกรม word และนำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง	ทุก 12 เดือน
3.2 กฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ	รวบรวมและบันทึกเป็นรูปเล่มในโปรแกรม word และนำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง	ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
3.3 ผลงาน และองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	นำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง	ทุกเดือน

ส่วนกลไกการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูล และสารสนเทศต่างๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบควบคุมต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.2 ระบบการตรวจติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพภายใน
- 1.3 ระบบการรายงานผลการดำเนินงานที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยของผู้บริหารกองกลาง (PMR)
- 1.4 ระบบประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (PMS)

โดยการดำเนินการในระบบต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น มีกรอบระยะเวลาการรายงานผลตามมหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งผลจากการจัดทำรายงานการติดตามผลต่างๆ เหล่านี้ เป็นข้อมูลสารสนเทศย้อนกลับที่สำคัญในการกำหนดแนวทาง เพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของกองกลาง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

2. ข้อมูลองค์ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ มีการทบทวน และปรับปรุงข้อมูลทันที ที่มีการเคลื่อนไหวของข้อมูล ทั้งข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลครุภัณฑ์ และทรัพยากรกายภาพ ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการประสานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เช่น กองแผนงาน กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองอาคารและสถานที่ และกองกิจการนักศึกษา

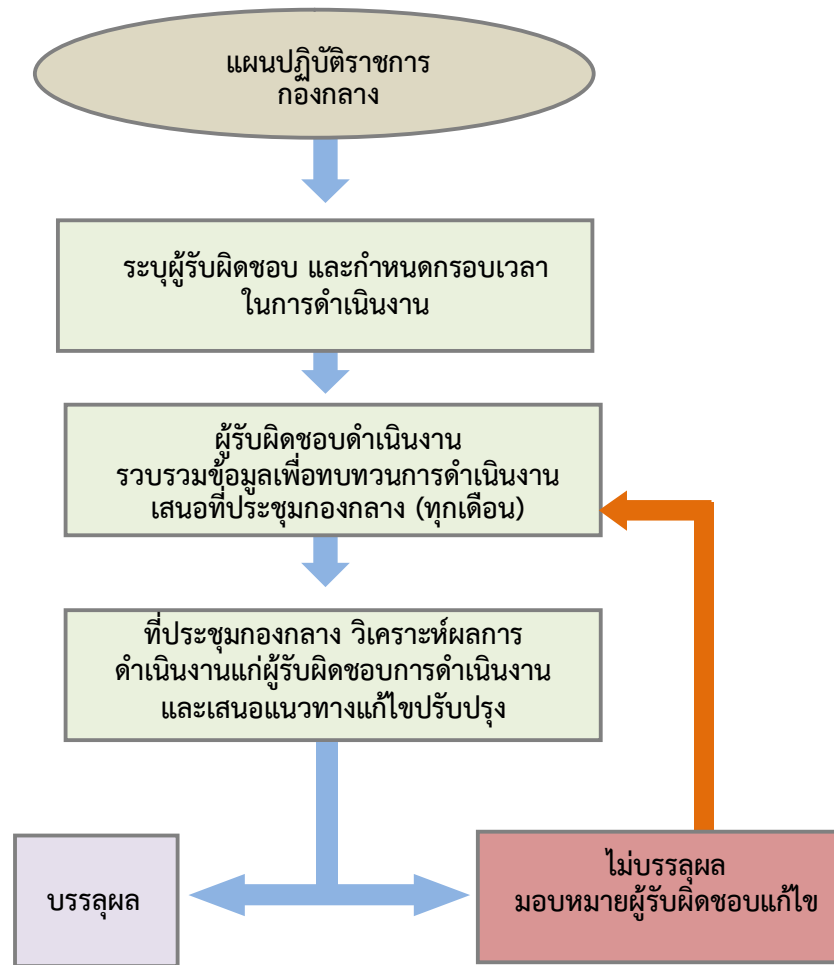
3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งที่มาต่างๆ ดังนี้

- 3.1 จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ดำเนินการโดยกองกลาง
- 3.2 กฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างๆ จากหนังสือเวียนของหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง จากมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมคณบดี
- 3.3 องค์กรความรู้ในการจัดการความรู้ของกองกลาง ได้จาก ประเด็นความรู้ที่บุคลากรได้ศึกษาวิเคราะห์ และถ่ายทอดในการเป็นวิทยากร หรือถ่ายทอดในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ กองกลางได้รวบรวม จัดเก็บ และนำเสนอบนเว็บไซต์ เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงกว้างยิ่งขึ้น

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงานของกองกลางนั้น ดำเนินการในระดับความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ที่ได้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัด จะรวบรวมรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย นำเสนอที่ประชุมกองกลางเพื่อเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน โดยนำหลักเกณฑ์ คำอธิบาย และข้อกำหนดตามตัวชี้วัด เป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน และแจ้งผลการวิเคราะห์ และ แนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดรับทราบ และดำเนินการตามกระบวนการ PDCA ต่อไป

กระบวนการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ ของกองกลาง



การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทราบถึงแนวทางการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายนั้น ดำเนินการโดยสื่อสารผ่านหัวหน้างานในที่ประชุมประจำเดือนของกองกลาง โดยมีการแจ้งบันทึกในรายงานการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ในกรณีที่มีการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการสื่อสารดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง และวิธีการสื่อสาร
1. กลุ่มเป้าหมายภายในมหาวิทยาลัย	- หนังสือราชการ - ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย - ระบบ Pop mail ของนักวิจัย นักศึกษาและบุคลากร
2. กลุ่มเป้าหมายภายนอกมหาวิทยาลัย	- หนังสือราชการ - ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย - ระบบ Pop mail เครือข่ายคู่ความร่วมมือของกองกลาง

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองกลาง มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนในที่ประชุมกองกลาง ซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน และบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพของกอง ซึ่งได้นำผลจากการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานในรายการกิจ รวมทั้งใช้เป็น

ข้อมูลในการจัดทำกลยุทธ์ในปีถัดไป และเพื่อยกระดับมาตรฐานผลงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด กองกลางจึงได้มีการทบทวนเพื่อกำหนดค่าเป้าหมายให้ท้าทายขึ้นทุกปีอีกด้วย

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้

(1) กองกลางมีวิธีการจัดการเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ดังนี้

คุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการจัดการ
1. ครอบคลุม	1. ทบทวนและตรวจสอบแผนกลยุทธ์ของกองกลาง และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้ข้อมูลว่ามีการใช้ข้อมูลใดบ้าง เพื่อประกอบการออกแบบสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกประเด็นกลยุทธ์ และทุกกลุ่มเป้าหมาย
2. รวดเร็ว ทันกาล	1. ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ 2. มีการสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข้อมูล เฉพาะ ทาง Pop mail หรือ Face book 3. กำหนดสิทธิในการพัฒนาข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น สมาชิกเครือข่ายประชาสัมพันธ์สามารถ อัปเดตลดข่าวของคณะ/หน่วยงาน บนหน้าแรกของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย 4. มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งาน
3. ความถูกต้อง แม่นยำ	1. กำหนดมาตรฐานของข้อมูลและการปฏิบัติงาน 2. กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลที่ชัดเจน และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง 3. กำหนดผู้รับผิดชอบระบบที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือข้อผิดพลาดของระบบได้ในทันที
4. ความทันสมัย	1. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูล 2. ให้สิทธิเครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พัฒนาข้อมูลได้เอง และจัดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง
5. ความเชื่อมโยง	บูรณาการข้อมูล โดยลิงก์ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในแต่ละด้าน เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิง และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
6. ความน่าเชื่อถือ	1. ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ 2. เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ
7. ความปลอดภัย และความสามารถในการเข้าถึง	จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และรหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่
8. ความสามารถในการตรวจสอบ	กำหนดการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหาร ให้เข้าถึงชั้นของการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจซ้ำ และสอบทานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้

9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถ พัฒนาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบได้โดยตรง เช่นการอัปเดตข่าวของเครือข่ายประชาสัมพันธ์ และสามารถส่งข้อมูลย้อนกลับ (Comment) เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาระบบให้สมบูรณ์ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
-----------------------------------	--

(2) การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

กองกลาง มีวิธีการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมที่จะให้บริการ โดยสร้างระบบที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังนี้

การจัดการความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศกองกลาง	การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	
	ผู้ใช้	วิธีการเข้าถึง
นำเสนอข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตบนเว็บเบราว์เซอร์ที่เป็นระบบมาตรฐานสากล สืบค้นสะดวก	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	- เข้าสู่เว็บไซต์มหาวิทยาลัย www.kku.ac.th - เข้าสู่เว็บไซต์กองกลาง www.kku.ac.th/GAD
จัดการฐานข้อมูลในลักษณะที่มีการสืบค้น ด้วยคำค้น (Key words)	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความสำคัญเพื่อสืบค้นข้อมูลในระบบได้
พัฒนาเนื้อหา (Content) ของข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบที่สืบค้นผ่านเครื่องมือสื่อสารแบบไร้สาย(Mobile Application)	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศผ่านโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้
มีระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสมรรถนะสูงสามารถจัดเก็บและ สืบค้นข้อมูลสารสนเทศในลักษณะ Real time	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	สืบค้น และเรียกใช้ข้อมูลในลักษณะ On demand ได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่น ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด ข้อมูลมติที่ประชุมสภาข้อมูลรายการโทรทัศน์
จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้ จะได้รับชื่อผู้ใช้งานระบบ (User name) และ รหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่
มีระบบสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และสืบค้นข้อมูลล่วงหน้า	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และสืบค้นข้อมูลล่วงหน้าโดยได้ออกแบบส่วนใช้งานนี้ไว้ให้ใช้งานได้สะดวก
มีระบบการอนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุง พัฒนาข้อมูลสารสนเทศในส่วนรับผิดชอบได้	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุง พัฒนาข้อมูลสารสนเทศในส่วนรับผิดชอบได้ เช่นการบันทึกข้อมูลการ รับ ส่ง เอกสารราชการ โดยเครือข่ายงานสารบรรณ การโพสต์ข่าวบนหน้าแรกของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยโดยเครือข่ายประชาสัมพันธ์บนโปรแกรม KKU NEWS การเพิ่มเติมข้อมูลการจัดกิจกรรมบนโปรแกรม KKU Event Up Date เป็นต้น

มีระบบการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อใช้งานและอ้างอิง	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ใช้งานอยู่ไปยังแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่สนใจได้ทันทีผ่านลิงก์ ที่จัดเตรียมไว้
เชื่อมโยงการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย กับ Google	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์มหาวิทยาลัย โดยใช้คำค้น KKU ใน Google ได้รวดเร็ว ด้วยการลงรหัส KKU เป็นอันดับแรกบน Google
จัดการให้ผู้ใช้งานสามารถทำสำเนา บันทึก และพิมพ์ผลข้อมูลสารสนเทศได้ทันที	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก	ผู้ใช้สำเนา บันทึก และพิมพ์ผลข้อมูลสารสนเทศได้ทันที ในหน้าสืบค้น
จัดทำสารสนเทศในรูปแบบภาษาอังกฤษ	ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ผู้ใช้เข้าสู่เว็บไซต์ หน้าภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการโดยกองกลาง

กองกลางมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ ดังนี้

ระบบสารสนเทศ	ลักษณะงาน
1. ระบบบริหารจัดการเอกสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	กองกลาง พัฒนาขึ้นเพื่อให้ใช้ในการรับ ส่ง สืบค้น เอกสารราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยงานสารบรรณกองกลางรับผิดชอบดูแลระบบ และมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของทุกคณะ/หน่วยงานร่วมใช้งานระบบนี้ ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย
2. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย	เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานประชุม เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง
3. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมคณบดี	เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานประชุม เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมคณบดี สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง
4. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมสภาคณาจารย์	เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานสภาอาจารย์ เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมสภาคณาจารย์ สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง
5. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง	เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานสภาอาจารย์ เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง
6. สถานีโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต KKU Channel	ผลิตและเผยแพร่รายการโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่ผลงาน สื่อสารนโยบาย จัดการความรู้ เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต ทาง www.kkuchannel.com ดำเนินรายการสด และจัดเก็บรายการเป็นข้อมูลสารสนเทศ ในลักษณะ On demand สามารถสืบค้นเพื่อเรียกดู และทำสำเนารายการได้ตลอดเวลา
7. ระบบ KKU NEWS	เป็นระบบที่ออกแบบให้สมาชิกเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ของทุกคณะ/หน่วยงานที่ได้รับสิทธิ์สามารถ โฟสเนื้อหาข่าว และภาพข่าวขึ้นบนหน้าแรกของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยได้เองโดยตรง ทำให้มีความเคลื่อนไหวของข่าวจากคณะ/หน่วยงานต่างๆอยู่ตลอดเวลา บนเนอร์ของระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย
8. ระบบ KKU Event Update	เป็นระบบที่ออกแบบให้ตัวแทนของคณะ/หน่วยงาน ที่ได้รับสิทธิ์อัปเดตข้อมูลการจัดกิจกรรมต่างๆของคณะ/หน่วยงาน ในปฏิทิน

	รวมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถสืบค้นได้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ทุกวัน โดยสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง และข้อมูลในอนาคตได้ ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย
--	--

ระบบสารสนเทศ	ลักษณะงาน
9. ฐานข้อมูล Pop mail นักศึกษา	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม e-mail Address ของนักศึกษาทั้งหมดไว้ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อมูลโดยงานประชาสัมพันธ์ อัพเดททุกปีการศึกษา
10. ฐานข้อมูล Pop mail บุคลากร	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม e-mail Address ของบุคลากรทั้งหมดไว้ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อมูลโดยงานประชาสัมพันธ์ อัพเดททุกปีงบประมาณ
11. ฐานข้อมูล Pop mail สื่อมวลชน	เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม e-mail Address ของสื่อมวลชนทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไว้ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อมูลโดยงานประชาสัมพันธ์ อัพเดททันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
12. ระบบห้องประชุม อาคารสิริคุณากร	เป็นระบบที่ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการจองห้องประชุม โดยผู้รับบริการสามารถจองห้องประชุมทางอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของกองกลาง ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์กองกลาง

(3) การจัดการความรู้ และการเรียนรู้องค์กร

กองกลาง ได้มีการรวบรวมฐานความรู้ในหน่วยงาน ที่กระจายตัวอยู่กับตัวบุคลากร อยู่ในเอกสาร อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มารวบรวม พัฒนาเป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน เพื่อให้กองกลางเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการความรู้	วิธีการ
1. การรวบรวมความรู้	1. สืบหาความเชี่ยวชาญของบุคลากร 2. สกัดความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร จากบุคลากร 3. รวบรวมความรู้
2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ร่วมกัน และนำไปสู่การปฏิบัติ	1. จัดหมวดหมู่ความรู้ และเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกลาง 2. จัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. กำหนดเป้าหมาย ความเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานจากการได้รับความรู้
3. การถ่ายทอดองค์ความรู้ สู่อีกรภายนอก	เผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายภายนอก เช่นฐานข้อมูลรายการความรู้ ทาง KKU Channel เป็นต้น

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) กองกลางมีวิธีการทำให้อุปกรณ์เกี่ยวกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังนี้

รายการ	ผู้รับผิดชอบ
1. วิธีการทำให้เชื่อถือได้ 1.1 ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ 1.2 เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศ ที่มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ	ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน
2. วิธีการทำให้ปลอดภัย 2.1 จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตาม ลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และ รหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ 2.2 จัดระบบอุปกรณ์สำรองไฟ และเครื่องสำรองข้อมูล ภายนอก	ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน
3. วิธีการทำให้ใช้งานง่าย 3.1 ออกแบบส่วนการใช้งานระบบเป็นแบบกราฟิก สะดวก ต่อการใช้งาน (Graphic User Interface: GUI) 3.2 มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งาน บนส่วนพื้นที่ใช้งาน	ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน

(2) ในกรณีฉุกเฉิน กองกลางเตรียมการรองรับและแก้ไขปัญหาโดย มีอุปกรณ์สำรองไฟเพื่อส่งไฟเลี้ยง ระบบไม่ให้อุปกรณ์ส่วนจัดเก็บข้อมูลเสียหาย และมีระบบการสำรองข้อมูลสำคัญทั้งในส่วนของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของกองกลาง และคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์อีกทางหนึ่งด้วย

(3) กองกลางมีวิธีการในการทำให้ข้อมูลสารสนเทศ และอุปกรณ์ มีความเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ ดังนี้

ประเภทอุปกรณ์ และข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการทบทวน และปรับปรุงระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ให้เหมาะสม และทันสมัย
1. ฮาร์ดแวร์	ตรวจสอบสภาพการใช้งาน ให้มีสภาพใช้งานได้เป็นปกติ มีการสำรองอะไหล่ และ อุปกรณ์ประกอบให้เพียงพอ ศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ
2. ซอฟต์แวร์	อัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานให้ทันสมัยเสมอ
3. ฐานข้อมูล	มอบหมายผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลเป็นการเฉพาะ โดยควบคุม กำกับ ติดตามการ ทบทวนปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยเสมอ
4. ระบบสารสนเทศ	ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อนำผลการประเมินมา ปรับปรุง พัฒนาการออกแบบระบบสารสนเทศให้เหมาะสม ทันสมัย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน

หมวด 5 : การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Engagement)

ก. การสร้างคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน

(1) กองกลางได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างคุณค่า และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ถ่ายทอดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในการเป็นส่วนสำคัญของกองกลาง ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

2. สร้างบรรยากาศความผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงานในกองกลางเอง และผู้ปฏิบัติงานกับเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ เช่น กิจกรรมจับน้ำชายามเช้า กิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมในเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ งานสงกรานต์ การจัดสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร รวมถึงการที่ผู้นำขององค์กร ห่วงใย ใส่ใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเยี่ยมเยียนผู้ปฏิบัติงาน และสมาชิกครอบครัว ในโอกาสเจ็บป่วย หรือต้องการความช่วยเหลือ การร่วมงานบำเพ็ญกุศลในโอกาสต่างๆ เป็นต้น

3. สร้างบรรยากาศในสำนักงาน เพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน และใช้ชีวิตในองค์กร อย่างมีความสุข เช่น จัดโครงการ ลานสุขภาพของสำนักงานอธิการบดีโดยจัดให้มีกิจกรรมแอโรบิกในช่วงเลิกงาน จัดโครงการ แพลงผักปลอดภัยมหาวิทยาลัยมีสุข โดยร่วมกันปลูก และรักษาดูแลผักปลอดสารพิษที่สำนักงาน รวมถึงจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานที่ทำงาน เช่น เครื่องดื่ม อาหารว่าง มุมอ่านหนังสือพิมพ์ และมุมพักผ่อน เป็นต้น

(2) กองกลาง มุ่งเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมอันดีขององค์กร โดย เป็นองค์กรที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีที่พี่น้อง เคารพผู้อาวุโส คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร และผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง เช่นตั้งวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดร่วมกัน และยึดถือมาตลอดคือ “สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้ผู้บังคับบัญชา สร้างความศรัทธาแก่ผู้รับบริการ”

(3) กองกลางมีการจัดการผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสามารถผูกใจผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตั้งแต่ขั้นการวางแผน ยุทธศาสตร์ การแปลงแผนสู่การปฏิบัติ การจัดทำแผนงบประมาณ จัดสรรทรัพยากร การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งการร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานมองภาพโดยรวมของการทำงานได้ชัดเจน ทำให้สร้างผลงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ของกองกลาง ซึ่งกองกลางได้นำผลจากการประเมินการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนประจำปี และเงินเพิ่มพิเศษ ของผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล

ข. การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้ และพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน และผู้นำ

กองกลางได้มีการสำรวจความต้องการในการรับการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมิน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลประกอบการจัดสรรงบประมาณพัฒนาบุคลากร และเป็นข้อมูลในการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ สนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และกองกลาง ยังได้จัดการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนงานต่างๆ อีกทางหนึ่งด้วย

ในส่วนของผู้นำ กองกลางได้ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรพัฒนาผู้นำระดับหัวหน้างาน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะมีความจำเป็นในการบริหารจัดการส่วนงานที่รับผิดชอบ โดยได้ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมพัฒนา และทบทวนทักษะความรู้ใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัว รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้

(2) การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้ และการพัฒนา

เอกสารแสดงภาระงานรายบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (PD) เป็นคู่มือการทำงานที่ได้มีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการวัด และประเมินผลไว้ชัดเจน

ตามระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลงาน (PMS) ซึ่งมีการประเมินทั้งในส่วนซึ่งผลการปฏิบัติงาน และประเมินสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยในกระบวนการประเมินมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และประเมินเพื่อแสวงหาโอกาสในการพัฒนางานร่วมกัน จึงมีทั้ง การประเมินตนเอง ประเมินโดยหัวหน้างาน ประเมินโดยผู้ร่วมงาน และประเมินโดยผู้อำนวยการกอง ซึ่งทำให้เชื่อมั่นได้ว่า ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ประเมินทุกส่วน จะสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความจำเป็นที่จะต้องได้รับการเรียนรู้ และพัฒนาเป็นรายบุคคลได้ชัดเจน

(3) การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

กองกลาง ได้ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างผลงานที่เป็นความชำนาญการในสายวิชาชีพที่รับผิดชอบ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับระดับขั้นสู่สายงานชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ โดยส่งเสริมให้ทำวิจัย สร้างเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน และผลงานวิชาการอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง และเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งทางบริหารในสายงานที่รับผิดชอบ

ส่งเสริมให้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม โครงการพัฒนาต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการบริหารงานโครงการ บริหารงบประมาณ ร่วมทั้งบริหารงานบุคคล อันเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายวิชาชีพ

ค. การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

(1) วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากรกองกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกองกลางที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผาสุก และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม โดยมีประเด็นการประเมินต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ในการมอบหมายภาระงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และปริมาณงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงความมีอิสระในการตัดสินใจ และได้รับการยอมรับ
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ต่อบรรยากาศในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย การจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านภาวะผู้นำองค์กร เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของกองกลาง
- 4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของกองกลาง
- 5) ด้านสวัสดิการ สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากรในประเด็น การจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และ
- 6) การพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ในการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบของกองกลาง และมีการสำรวจประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากรในด้านอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดง ความคิดเห็นอย่างเปิดกว้างตามความประสงค์ของบุคลากร โดยการสำรวจจะมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็นตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 5) ดีมาก 4) ดี 3) ปานกลาง 2) พอใช้ 1) น้อย เพื่อให้บุคลากรกองกลางมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นทั้งแบบที่เป็นทางการ คือ การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึง

พอใจ และความผาสุกของบุคลากร และไม่เป็นการในหลาย ๆ ช่องทาง อาทิเช่น การพูดคุยปรึกษาหารือทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2) การนำผลการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดที่ 7

กองกลางมีการดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้ดำเนินการไป เพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านที่ประชุมกองกลาง เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการมีส่วนร่วมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และผลักดันให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการผลักดันองค์กรให้ บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกองกลาง และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

จากระบบประเมินผลงานรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์กองกลางตามที่ได้ตกลงกับหัวหน้างานและผู้อำนวยการกองกลางไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเป็นประจำทุก 6 - 9 เดือน และหากเป็นไปตามแผน เป้าหมายที่กำหนดไว้ จะได้รับผลการประเมินตามที่ตกลงกัน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อผลงานของกองกลาง และมีส่วนให้กองกลางประสบความสำเร็จในการทำงานได้

5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environmental)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

(1) การประเมินขีดความสามารถ ทักษะ สมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งสมรรถนะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร บริหารจัดการระบบงานบริการ และมีความสามารถขั้นสูงในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสร้างสรรค์สื่อ และกระบวนการเพื่อการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 214 คน อายุเฉลี่ย 49 ปี อายุราชการเฉลี่ย 20 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน ระดับปริญญาตรี 10 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 194 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ประเภทผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)
1. ข้าราชการ	21
2. ลูกจ้างประจำ	99
3. พนักงาน (งบประมาณแผ่นดิน)	12
4. พนักงาน (งบประมาณเงินรายได้)	14
5. พนักงานราชการ	1
6. ลูกจ้างชั่วคราว	12
7. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ (งานรักษาความปลอดภัย)	55
รวม	214

(2) การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาผู้ปฏิบัติงานใหม่ไว้

การสรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในกองกลาง ได้ดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการดำเนินการตามขั้นตอนโดยมีคณะกรรมการสรรหาร่วมพิจารณาคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสม ตลอดจนมีการว่าจ้างที่กำหนดให้มีการจัดทำข้อตกลงการจ้างงาน เพื่อใช้จัดทำเอกสารแสดงภาระงาน (PD) แฟ้มสะสมงาน (PF) และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กองกลางมีการรักษาผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรม ร่วมการประชุมสัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมศักยภาพในการสร้างผลงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากร สนับสนุนให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรม โครงการ เป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างผลงานเพื่อความก้าวหน้าตาม

สายวิชาชีพ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการพิจารณาเงินเพิ่มพิเศษประจำปี โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินผลการปฏิบัติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา สนับสนุนงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานล่วงเวลา ตลอดจนการสนับสนุนอุปกรณ์ วัสดุ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี และเสริมสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานของกองกลาง โดยการจัดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่การปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติงาน และรับผิดชอบและรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกองกลาง การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมการมีส่วนร่วมเรียนรู้ สร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานอันดีร่วมกัน

กองกลางมีการเตรียมแผนในการสรรหาบุคลากร โดยการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยคือ เมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกและสรรหา บุคลากรจะได้รับการสอนงานจากผู้มีความรู้ความสามารถจากผู้มีประสบการณ์โดยตรงตามภาระงานนั้น ๆ ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมในการปฏิบัติงาน และเข้ารับการอบรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ตามหลักสูตรการอบรมของมหาวิทยาลัย และกองกลางยังส่งเสริมให้บุคลากรเข้าศึกษา ฝึกอบรม ตามโครงการและหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้เสริมสร้างองค์ความรู้ รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานจากผู้มีความรู้ และประสบการณ์ เพื่อปลูกฝังแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการการปฏิบัติงาน

(3) การบริหารและจัดโครงสร้างของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลาง จัดระบบบริหารและโครงสร้างโดยแบ่งความรับผิดชอบงานเป็น 7 งาน มีหัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแล และรับผิดชอบผลการดำเนินงานโดยตรง โดยมีที่ประชุมกองกลาง เป็นช่องทางในการนำเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านผู้อำนวยการกอง ไปยังผู้บริหารระดับสูง ต่อไป

งาน	หน้าที่	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน
งานสารบรรณ	บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ และบริหารงานศูนย์ผลิตเอกสาร	11
งานประชุม	บริหารจัดการ การจัดประชุม และสนับสนุนการดำเนินงานของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมประชุมคณบดี	5
งานประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร รับเรื่องร้องเรียน และส่งเสริมกิจการสังคม	15
งานสภาอาจารย์	สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของสภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง	4
งานเลขานุการผู้บริหาร	สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อการสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ	30
งานรักษาความปลอดภัย	พิทักษ์รักษาปกป้องทรัพย์สินของทางราชการ และทรัพย์สินส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ กำกับดูแลควบคุมการจราจร และการเดินรถภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์	143
งานประสานงานมหาวิทยาลัย	อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และคณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพมหานคร ประสานงานทางธุรกรรมระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับมหาวิทยาลัย เป็น	6

	ผู้แทนมหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ณ กรุงเทพมหานครอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางของบุคลากรมหาวิทยาลัย	
--	--	--

(4) การเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เปลี่ยนไป

1) การพัฒนาบุคลากร จากเป้าประสงค์ในแผนการปฏิบัติราชการกองกลาง เป้าหมายของตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการกองกลาง ซึ่งกองกลางได้นำผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการกำหนด ทิศทางการพัฒนา เป้าประสงค์และเป้าหมายตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) การให้การศึกษาและฝึกอบรม จัดสรรงบประมาณสนับสนุน และสนับสนุนการเข้ารับการศึกษาดูงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความจำเป็นด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจนองค์ความรู้ที่สนับสนุนให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ พร้อมปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3) การส่งเสริมนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในการพิจารณาจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมนั้น กองกลางได้ยึดแนวทางการเข้ารับการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ พัฒนาสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ให้โอกาสการปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ และส่งเสริมให้นำความรู้จากเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(1) ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเอง เพื่อนำทักษะ ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงกับการสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ

(2) ติดตามการพัฒนาบุคลากรตามตัวชี้วัด ที่ได้ถ่ายทอดและมอบหมาย เพื่อร่วมแก้ปัญหา และสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน

(3) ส่งเสริมให้หัวหน้างานเป็นที่เลื่อมใส ให้คำแนะนำในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยใช้กลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ

(4) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

(5) สนับสนุนให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในกองกลางเอง และระหว่างกองกลางกับคณะ/หน่วยงาน นำไปสู่จัดการความรู้ และการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการศึกษาดูงานในหลักสูตรที่ตรงตามภาระงานที่รับผิดชอบ ในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

ที่	เรื่อง	ชื่อบุคลากร	หน่วยงานที่จัด	วัน เดือน ปี
1	Score 201 : การพัฒนาผลการปฏิบัติการระดับชำนาญการ	นางพิสมัย พวงคำ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18 ม.ค. – 29 มี.ค. 54
2	Score 201 : การพัฒนาผลการปฏิบัติการระดับชำนาญการ	นายมรกต สุบิน	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18 ม.ค. – 29 มี.ค. 54
3	SSpec 102 : การกำหนดและพัฒนาดัชนีชี้วัด (KPI) ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน	นางปรีญา โทณะพงษ์	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	26 ม.ค. 54
4	SSpec 102 : การกำหนดและพัฒนาดัชนีชี้วัด (KPI) ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน	นางแสงแข เขียมยั้งยืน	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	26 ม.ค. 54
5	SSpec 102 : การกำหนดและพัฒนาดัชนีชี้วัด (KPI) ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน	นางวิไลวัลย์ เรืองธรรม	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	26 ม.ค. 54
6	SSpec 102 : การกำหนดและพัฒนาดัชนีชี้วัด (KPI) ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน	นางสาวจรรณี ใจชื่อ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	26 ม.ค. 54
7	SSpec 105 : กลยุทธ์ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	นางสาวพัชชิตา พลเชียงสา	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	30 มี.ค. 54

8	SSpec 203 : การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์กรเพื่อพัฒนางาน	นางสาวณัฐวิภา จันโทริ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	31 มี.ค. 54
9	SSpec 203 : การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์กรเพื่อพัฒนางาน	นายชุมพร พารา	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	31 มี.ค. 54
10	SSpec 109 : การสร้างมนุษย์สัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	นายดินทร์ธร กุตัน	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	21 ก.พ. 54
11	SSpec 101 : การแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติงานรายบุคคล	นายมรกต สุบิน	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	23-25 ก.พ. 54
12	SPSS สำหรับบุคลากร มข.	นายนิคม โพธิราช	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	21-22 ก.พ. 54
13	SPSS สำหรับบุคลากร มข.	นางสาวณัฐริธา อินทโส	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	21-22 ก.พ. 54
14	Microsoft Access สำหรับบุคลากร มข.	นายนิคม โพธิราช	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2-3 พ.ค. 54
15	Microsoft Access สำหรับบุคลากร มข.	นางสาวณัฐริธา อินทโส	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2-3 พ.ค. 54
16	การสร้างเว็บเพจด้วยโปรแกรม Dreamweaver	นายนิคม โพธิราช	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4-5 มิ.ย. 53
17	การสร้างเว็บเพจด้วยโปรแกรม Dreamweaver	นางสาวณัฐริธา อินทโส	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4-5 มิ.ย. 53
18	การตัดต่อวิดีโอด้วยโปรแกรม Video Studio	นายนิคม โพธิราช	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6-7 ส.ค. 53
19	การตัดต่อวิดีโอด้วยโปรแกรม Video Studio	นางสาวณัฐริธา อินทโส	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6-7 ส.ค. 53
20	การใช้โปรแกรม Photoshop	นายนิคม โพธิราช	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6-7 ส.ค. 53
21	การพัฒนาความรู้ทั่วไปด้านทรัพย์สินทางปัญญา	นางโพธิ์ศรี ตลผาด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	27-28 ม.ค. 54
22	การพัฒนาความรู้ทั่วไปด้านทรัพย์สินทางปัญญา	นางรัชนิวรรณ มหิทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	27-28 ม.ค. 54
23	การพัฒนาความรู้ทั่วไปด้านทรัพย์สินทางปัญญา	นางรพีมล ภาพพิมาย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	27-28 ม.ค. 54
24	การสัมมนาเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ	นางสาวม่องศรี บุญสามารถ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	31 ม.ค. -1 ก.พ. 54
25	การสัมมนาเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ	นางรัชนิวรรณ มหิทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	31 ม.ค. -1 ก.พ. 54
26	ศิลปการวางตนของคนทำงานเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ	นางรัชนิวรรณ มหิทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	13 มี.ค. 54
27	ศิลปการวางตนของคนทำงานเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ	นางสาวม่องศรี บุญสามารถ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	13 มี.ค. 54
28	ศิลปการวางตนของคนทำงานเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ	นางรพีมล ภาพพิมาย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	13 มี.ค. 54
29	การศึกษาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน	นางสาวม่องศรี บุญสามารถ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	14 มี.ค. 54
30	การศึกษาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2553	นางรัชนิวรรณ มหิทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	14 มี.ค. 54
31	การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร มข.	นางรัชนิวรรณ มหิทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	17 มี.ค. 54

32	การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร มข.	นางเกษิณี ประภาศิริ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	17 มี.ค. 54
33	การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร มข.	นางพิจิตรา เปรมชัยสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	17 มี.ค. 54
34	การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร มข.	นางพิสมัย พวงคำ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	17 มี.ค. 54
35	การพัฒนาเครือข่ายตรวจแนะนำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ	นางรพิมล ภาพพิมาย	จังหวัดขอนแก่น	28-29 มี.ค. 54
36	โครงการเรียนรู้ ดู ทำ จรรยาบรรณของเรา	นายธัญญา ภัคดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	29 เม.ย. 54
37	โครงการเรียนรู้ ดู ทำ จรรยาบรรณของเรา	นางรัชนีวรรณ มหินทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	29 เม.ย. 54
38	โครงการเรียนรู้ ดู ทำ จรรยาบรรณของเรา	นางเกษิณี ประภาศิริ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	29 เม.ย. 54
39	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางเกษิณี ประภาศิริ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
40	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางพิจิตรา เปรมชัยสวัสดิ์	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
41	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางพิสมัย พวงคำ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
42	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นายอภิชาติ พัฒนจักร	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
43	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางสาวผ่องศรี บุญสามารถ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
44	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นายชุมพร พารา	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
45	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นายชินโชติ นาไพรัตน์	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
46	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางรัชนีวรรณ มหินทรเทพ	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
47	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางโพธิ์ศรี ตลผาด	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
48	Mcor 801 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน สำนักงานอธิการบดี	นางสุภารัตน์ มูลศรี	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19 พ.ค.-30 ก.ย. 54
49	Score 108 การยกคุณภาพผลการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการเลขานุการมีออาชีพ	นางปรีญา โทณะพงษ์	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	23 พ.ค.-21 ก.ย. 54
50	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นายธัญญา ภัคดี	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
51	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นางเกษิณี ประภาศิริ	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
52	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นางพิจิตรา เปรมชัยสวัสดิ์	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
53	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นางพิสมัย พวงคำ	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
54	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นางสาวผ่องศรี บุญสามารถ	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
55	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นายชุมพร พารา	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
56	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นายชินโชติ นาไพรัตน์	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54

57	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นายมรกต สุบิน	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
58	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นายนักสิทธิ์ ศรีกุลชา	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
59	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นางโพธิ์ศรี ตลผาด	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
60	สร้างกระบวนการเรียนรู้สู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	นางสถาพร นาวานุเคราะห์	สำนักงานอธิการบดี	21-23 ก.ค. 54
61	พัฒนาทักษะด้านการต้อนรับผู้ติดต่อราชการ และ คณะศึกษาดูงาน	นางสาวพัชชิตา พลเชียงสา	ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์และ สื่อสารองค์กร	17 มิ.ย. 54
62	พัฒนาทักษะด้านการต้อนรับผู้ติดต่อราชการ และ คณะศึกษาดูงาน	นางสาวสุจิตร์ ประสมพีช	ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์และ สื่อสารองค์กร	17 มิ.ย. 54
63	เพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	นางสุภาพร แก้วดวงตา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8 ก.ค. 54
64	เพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ “กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ”	นางสมควร พิรุณสุนทร	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8 ก.ค. 54
65	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx Criteria)	นางสาวม่องศรี บุญสามารถ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25-26 เม.ย. 54
66	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx Criteria)	นายชุมพร พารา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25-26 เม.ย. 54
67	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx Criteria)	นางรัชนิวรรณ มหินทรเทพ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25-26 เม.ย. 54
68	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx Criteria)	นางพิสมัย พวงคำ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25-26 เม.ย. 54
69	การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ Window 7 (Basic), Microsoft Access 2007	นางสาวพัชชิตา พลเชียงสา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25-26 ก.ค. 54
70	การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ Window 7 (Basic), Microsoft Access 2007	นายมรกต สุบิน	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	25-26 ก.ค. 54

ข. บรรยายภาคการทำงาน

(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยพิจารณา	ตัววัด	เป้าประสงค์
<p>1. สุขอนามัย</p> <p>กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานโดยจัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ที่เสริมสร้างสุขอนามัยอันดีให้กับผู้ปฏิบัติงานเช่น เครื่องฟอกอากาศ เครื่องกรองน้ำ และทำน้ำร้อน น้ำเย็นที่ถูกละสุลักษณะ การจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วน การสนับสนุนการตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง จัดกิจกรรมแอโรบิกเพื่อสุขภาพ จัดโครงการปลูกผักไร้สารพิษ เป็นต้น</p>	<p>มีกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>เพื่อให้มีมาตรการในการดูแลสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานกองกลาง และสำนักงานอธิการบดี</p>

<p>2. ความปลอดภัย</p> <p>กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลด้านความปลอดภัยและความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในกองกลาง มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารสำนักงาน จัดระบบตรวจตราการเข้า ออก อาคารสำนักงานโดยการใช้บัตรแสดงตน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการสำรองข้อมูลหลายชั้นกันความเสียหายที่จะเกิดกับข้อมูลสำคัญ</p>	<p>มีกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่ส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี</p>	<p>เพื่อให้มีมาตรการในการดูแลด้านความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี</p>
<p>3. การป้องกันภัย</p> <p>จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในการป้องกันและระงับเหตุภัยพิบัติ ต่างๆ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจตราเฝ้าระวังเหตุ มีข้อตกลงการปฏิบัติงานร่วมกับสถานีตำรวจภูธรย่อยมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย และการจราจร</p>	<p>มีกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่ส่งเสริมมาตรการป้องกันภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี</p>	<p>เพื่อให้มีมาตรการในการดูแลด้านการป้องกันภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี</p>

(2) นโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

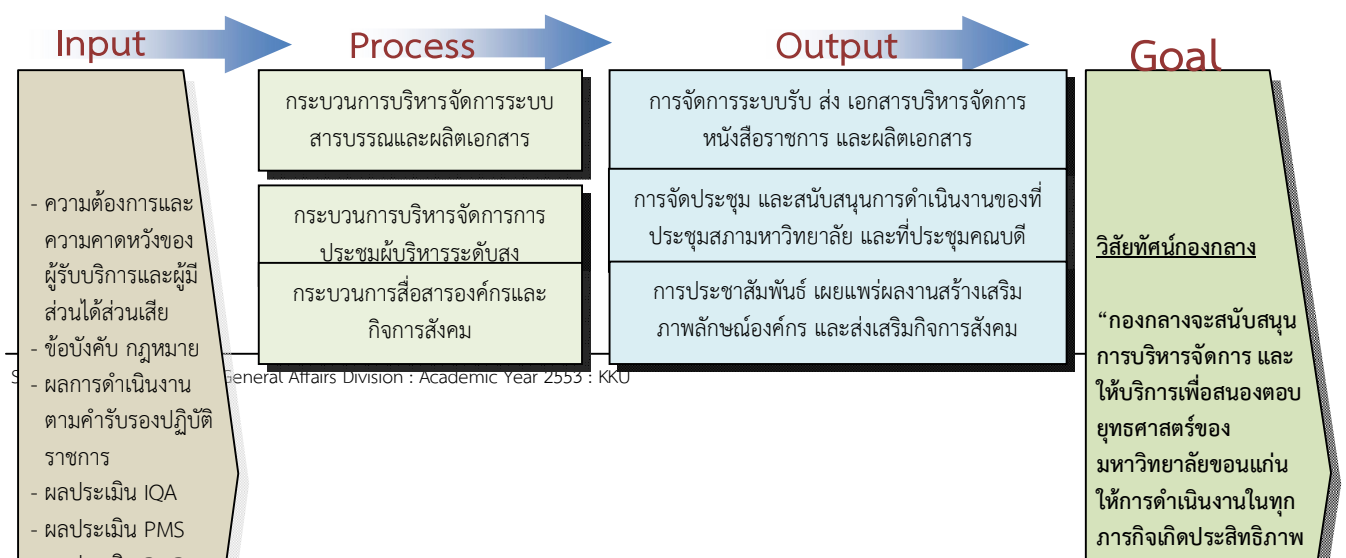
กองกลางได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการ และสิทธิประโยชน์ โดยดำเนินการให้สวัสดิการด้านต่างๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ปฏิบัติงาน และครอบครัว การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร การรับสิทธิในการขอรับทุน และกู้ยืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ และสิทธิประโยชน์ในการตรวจสุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่นผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย และจราจร และผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ผลิตเอกสาร เป็นต้น

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 วิธีการออกแบบระบบงาน

ก. การออกแบบระบบงาน

กองกลางได้ออกแบบระบบงาน โดยยึดพันธกิจหลักเป็นแนวทาง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระบุภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร ใช้สารสนเทศเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพเชื่อถือได้ สร้างความร่วมมือ การทำงานเป็นเครือข่าย นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกองกลางมีแนวคิดในการออกแบบระบบงาน ดังนี้





ก. กระบวนการทำงานหลัก

(1) จากการออกแบบระบบงานของกองกลางที่สะท้อนให้เห็นแนวคิดโดยภาพรวมของกระบวนการดำเนินการกิจตามบริบทของพันธกิจทุกด้าน เพื่อให้ได้ผลผลิตการดำเนินงาน ที่สนองตอบเป้าหมายหลัก คือวิสัยทัศน์ของกองกลาง และการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหลักดังกล่าว กองกลางได้แปลงพันธกิจแตกย่อยเป็นกระบวนการทำงานหลัก เพื่อถ่ายทอดสู่ส่วนงานต่าง ให้มองเห็นภาพการทำงานที่เป็นรูปธรรม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

พันธกิจ	ภารกิจหลักที่ให้บริการ	กระบวนการทำงานหลัก
1. ด้านระบบงานสารบรรณ	1.บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการและ ผลิตเอกสารราชการ	กระบวนการงานให้บริการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหาร จัดการหนังสือ ราชการ และผลิตเอกสาร
2. ด้านการบริหารจัดการการประชุม ผู้บริหารระดับสูง	2. บริหารจัดการ การจัดประชุม และ สนับสนุนการดำเนินงานของที่ ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ ประชุมคณบดี	กระบวนการงานให้บริการในการจัด ประชุมและสนับสนุนการดำเนินงาน ของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ ประชุมประชุมคณบดี
3. ด้านการสื่อสารองค์กร และ กิจการสังคม	3. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร และ ส่งเสริมกิจการสังคม	กระบวนการงานให้บริการเผยแพร่ผลงาน สร้าง เสริม ภาพ ลั ก ษณ์ องค์กร ภาพลักษณ์องค์กร ร่วมกิจกรรม และ จัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือสังคมและ ชุมชน
4. ด้านการสนับสนุนกิจการ ของสภาคณาจารย์ และสภา ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง	4. สนับสนุนการดำเนินกิจการ และ การจัดการประชุมของ สภา คณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง	กระบวนการงานให้บริการสนับสนุนการ ดำเนินกิจการ และการจัดการประชุม ของ สภา คณาจารย์ และ สภา ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง
5. ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร	5. สนับสนุน และอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อ การบริหารงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ	กระบวนการงานบริการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และบริการประสานงาน เพื่อการบริหารงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ

6. ด้านการรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร	6. พิทักษ์รักษาปกป้องทรัพย์สินของทางราชการ และทรัพย์สินส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ กำกับดูแล ควบคุมการจราจร และการเดินรถภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์	กระบวนการให้บริการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน นักเรียน นักศึกษา บุคลากร และอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร สะดวกปลอดภัย
7. ด้านการประสานงาน มหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร	7. อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และคณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพมหานคร - ประสานงานทางธุรกรรมระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับมหาวิทยาลัย เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร อำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางของบุคลากร มหาวิทยาลัย	กระบวนการให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร

(2) ในการนำกระบวนการทำงานหลักไปปฏิบัตินั้นกองกลางได้คำนึงถึงข้อกำหนดสำคัญที่เกี่ยวข้อง และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า กระบวนการทำงานหลักที่กำหนดนั้น มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลัก และสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงคุณภาพในมิติต่างดั่งที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังแสดงต่อไปนี้

วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ	ชื่อกระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ
1) จากการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองกลางปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)	กระบวนการให้บริการระบบรับ ส่งเอกสาร บริหาร จัดการ หนังสือราชการ และผลิตเอกสาร	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 - ผลการประเมินในมิติต่างๆ	ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ป้องกันการสูญหาย ได้รับ คำ แนะนำ ที่เป็นประโยชน์ ประกันคุณภาพงาน
2) จากข้อเสนอแนะ และมติของที่ประชุมกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกองกลาง	กระบวนการให้บริการในการจัดประชุมและสนับสนุนการดำเนินงานของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ ประชุมประชุมคณะบดี	- ข้อบังคับว่าด้วย การประชุมสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 - ผลการประเมินในมิติต่างๆ	ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ
3) จากการแสดงความคิดเห็นในช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากเว็บไซต์	กระบวนการให้บริการเผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กรภาพลักษณ์องค์กร ร่วมกิจกรรม และจัด	- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 - ผลการประเมินในมิติ	ความถูกต้อง ตรงเวลา เชื่อถือได้ ลดขั้นตอน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

มหาวิทยาลัย และ เว็บไซต์กองกลาง	กิจกรรม เพื่อช่วยเหลือสังคม และชุมชน	ต่างๆ	สร้างความผูกพันกับชุมชน
4) จากการจัดประชุม สัมมนา ระดมความคิดเห็นต่าง ๆ 5) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 6) การเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยี 7) ชีตความสามารถของ กองกลาง และจำนวนบุคลากร 8) ความสามารถในการ ปรับเปลี่ยน และ การประสานงานกับ ส่วน ราชการอื่น ๆ	กระบวนการให้บริการ สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของ สภาคณาจารย์ และสภา ข้าราชการ พนักงานและ ลูกจ้าง	- พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 - ผลการประเมินในมิติ ต่างๆ	ความถูกต้อง ตรงเวลา ลด ขั้นตอน ได้รับความสะดวก จากการบริการ
9) รายงานผลการดำเนินงาน ของ กองกลาง ทั้งจากคำ รับรองการ ปฏิบัติราชการ การประกัน คุณภาพการศึกษา PMR และ PMS	กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อ การบริหารงานของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อ ราชการ	- พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 - ผลการประเมินในมิติ ต่างๆ	ความถูกต้อง ตรงเวลา ลด ขั้นตอน ได้รับความสะดวก จากการบริการ
	กระบวนการให้บริการรักษา ความปลอดภัยอาคาร สำนักงาน นักเรียน นักศึกษา บุคลากร และอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร	- ระเบียบว่าด้วยการ รักษาความปลอดภัย แห่งชาติ พ.ศ. 2517 - ระเบียบว่าด้วยการเดิน รถโดยสารภายใน มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 - ข้อบังคับว่าด้วยวินัย นักศึกษาปี พ.ศ.2551 - ผลการประเมินในมิติ ต่างๆ	ความปลอดภัย ความสะดวก ได้รับ คำ แนะนำ ที่เป็น ประโยชน์
	กระบวนการให้บริการ ผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็น ผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนิน ธุรกรรม ต่าง ๆ ณ กรุงเทพมหานคร	- พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 - ผลการประเมินในมิติ ต่างๆ	ความถูกต้อง ตรงเวลา ลด ขั้นตอน ได้รับความสะดวก จากการบริการ ได้รับ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

(3) ในส่วนของกระบวนการสนับสนุนกลยุทธ์ (Supporting Activities) กองกลางได้ออกแบบ กระบวนการสนับสนุนโดยการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยี ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ คำรับรองการปฏิบัติราชการ และกลไกการสนับสนุนจากหน่วยงานรอบข้าง โดยมีกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดสำคัญ และตัวชี้วัดการนำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติ ดังนี้

กระบวนงานสนับสนุน	ตัวชี้วัดการนำกระบวนงานสนับสนุนสู่การปฏิบัติ
1) การบริหารงานบุคคล	บุคลากรมีความสุข มีผลงานที่มีคุณภาพ
2) การประกันคุณภาพ	สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร
3) การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	สามารถควบคุม และลดปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงาน
4) การเงิน การคลัง และพัสดุ	มีความถูกต้อง ทันเวลา และคุ้มค่า
5) ระบบสารบรรณ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ลดการสูญหาย
6) งานด้านแผนและงบประมาณ	แผนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย งบประมาณสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ
7) งานด้านอาคารสถานที่ และทรัพยากรกายภาพ	สิ่งแวดล้อมเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีทรัพยากรกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ
8) งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีความปลอดภัย และเชื่อถือได้

ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

กองกลางเตรียมความพร้อม เพื่อจัดการให้การดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่นในภาวะฉุกเฉิน โดยให้มีการสำรองไฟล์ เก็บเอกสารต้นฉบับโดยการ scan เป็นไฟล์เก็บไว้ เก็บเอกสารในห้องแยกจากห้องปฏิบัติงานและให้มีผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ

6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนงาน

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

กองกลางมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดเวลา ระยะทางการส่งข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของผลงานและเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่ำเสมอ

ข. การจัดการกระบวนการทำงาน

กองกลางมีการจัดการกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงผู้รับบริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจ การรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำมาจัดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

กองกลางกำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลดีขึ้น โดยการนำข้อเสนอจากผู้รับบริการมา ทบทวนเป็นประจำ

วิธีการรวบรวมข้อเสนอ	ความถี่ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง
1) การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 ครั้ง / ปี	- มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ เช่น การจัดทำระบบปฏิทินกิจกรรม KKU Event Update บนเว็บไซต์มหาวิทยาลัย
2) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาที่กองกลางจัด	มีการดำเนินการ 6 ครั้ง/ปี	- ได้รวบรวมเป็นข้อมูลและสารสนเทศ ประกอบการปรับปรุงการดำเนินงาน

3) มีการนำผลการดำเนินงานที่รายงานไว้ทั้งคำรับรองการปฏิบัติราชการ รายงานการประเมินตนเอง PMR เพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและแนวทางดำเนินการที่เหมาะสม	ระบบการรายงานผลแต่ละส่วน ซึ่งได้จัดทำ 1 ครั้ง / ปี	- มีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน การวางแผนการพัฒนาองค์กร
4) มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากกิจกรรมและเปลี่ยนแปลงเรียนรู้เครือข่ายด้านสารบรรณ และประชาสัมพันธ์	2 ครั้ง / ปี	สร้างความผูกพัน ชี้แจงการดำเนินงาน และรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะ / หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ตามที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในกองกลาง เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2553 เพื่อตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการตรวจประเมินมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานนั้น กองกลางได้รับคะแนนรวมในการตรวจประเมิน เท่ากับ 4.9744 จากคะแนนเต็ม 5.0000 ดังนี้

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2552					
	2550	2551	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วน จำนวน ข้อ	ผล ประเมิน ตนเอง (1-5)	ผลโดย กรรมการ ตรวจ ประเมิน (1-5)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	
			ตัวหาร					
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน								
1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวชี้วัดวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	NA	NA			5	5	1.6700
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานทั้งหมด	NA	NA	10 x100 10	100	5	5	1.6700
1.3	กระบวนการวางแผน	NA	NA			5	5	1.6600
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน								
2.7	มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพของบุคลากร	NA	NA			5	5	5.0000
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ								
7.1	กรรมการบริหารสูงสุดใช้หลักธรรมาภิบาล	NA	NA			5	5	0.3846

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2552				
		2550	2551	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วนจำนวนข้อ	ผลประเมินตนเอง (1-5)	ผลโดยกรรมการตรวจประเมิน (1-5)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
				ตัวหาร				
	ในการบริหารจัดการสามารถผลักดันให้แข่งขันในระดับสากลได้							
7.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน	NA	5			5	5	0.3846
7.3	มีการพัฒนาคณะ/หน่วยงาน สู่องค์กรเรียนรู้	4	5			5	5	0.3846
7.4	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	5	5			5	4	0.3077
7.6	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ	NA	NA			4	4	0.3077
7.8	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	NA	2			5	5	0.3846
7.9	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	5	4			5	5	0.3846
7.11	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	5	5	5		5	5	0.3846
7.12	ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	NA	NA	5		5	5	0.3846
7.13	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับขององค์กร	5	5			5	5	0.3846
7.14	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้	5	5			5	5	0.3846
7.15	การบริหารทรัพยากรบุคคล	NA	NA			5	5	0.3846
7.16	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	NA	NA			5	5	0.3846
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ								5.0000
8.1	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	NA	5			5	5	1.6700
8.2	มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	NA	5			5	5	1.6700
8.3	มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	NA	5			5	5	1.6700

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด		รายงานข้อมูลย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปี 2552				
		2550	2551	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%) สัดส่วนจำนวนข้อ	ผลประเมินตนเอง (1-5)	ผลโดยกรรมการตรวจประเมิน (1-5)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
				ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								5.0000
9.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	NA	5			5	5	1.6700
9.3	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	NA	NA			5	5	1.6700
9.4	ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	NA	NA			5	5	1.6700
องค์ประกอบที่ 10 การบริหารจัดการสถานศึกษา 3 ดี (3D) และอัตลักษณ์ของสถาบัน								5.0000
10	ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ที่สะท้อนเอกลักษณ์และจุดเน้นรวมทั้งวัตถุประสงค์เฉพาะของหน่วยงาน	NA	NA			5	5	5.0000
รวม								4.9744

ในส่วนของการรายงานผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (ECPE) กองกลางได้ดำเนินการ ดังนี้

การแยกผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (ECPE) ออกเป็น 6 ด้าน โดยใช้ตัวชี้วัด IQA 43 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด			7.1 ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน	7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	7.3 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	7.4 ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	7.5 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ	7.6 ด้านภาวะผู้นำ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน								
1	1.1	กระบวนการพัฒนาแผน						✓
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน								
2	2.1	ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร					✓	
3	2.2	อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก				✓		
4	2.3	อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ				✓		

ตัวชี้วัด			7.1 ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน	7.2 ด้านการมุ่งเน้นคุณค่า	7.3 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	7.4 ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	7.5 ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ	7.6 ด้านภาวะผู้นำ
5	2.4	ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน				✓		
6	2.5	ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้		✓				
7	2.6	ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน	✓					
8	2.7	ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต	✓					
9	2.8	ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา		✓				
10	2.9	บัณฑิตปริญญาตรีที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	✓					
11	2.10	คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โท และเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	✓					
12	2.11	ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	✓					
13	2.12	ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์	✓					
14	2.13	ร้อยละของนักศึกษานานาชาติระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด			✓			
15	2.14	ร้อยละของนักศึกษาแลกเปลี่ยนไปและมาจากต่างประเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด			✓			
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา								
16	3.1	ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร		✓				
17	3.2	ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา		✓				
18	3.3	เงินบริจาคจากศิษย์เก่า						✓
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย								
19	4.1	ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์					✓	
20	4.2	ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์					✓	
21	4.3	เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ			✓			
22	4.4	งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่		✓				
23	4.5	งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์		✓				
24	4.6	ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ		✓				
25	4.7	งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร		✓				
26	4.8	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือ ในฐานข้อมูลระดับชาติ		✓				
27	4.9	ร้อยละของอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์			✓			

ตัวชี้วัด			7.1 ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน	7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	7.3 ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	7.4 ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	7.5 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ	7.6 ด้านภาวะผู้นำ
		จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์และนักวิจัยทั้งหมด						
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม								
28	5.1	ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม						✓
29	5.2	กระบวนการบริการทางวิชาการ ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม						✓
30	5.3	ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอนหรือการวิจัย	✓					
31	5.4	การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก						✓
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม								
32	6.1	ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม						✓
33	6.2	การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม						✓
34	6.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม				✓		
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ								
35	7.1	ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน						✓
36	7.2	การพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้				✓		
37	7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ				✓		
38	7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง						✓
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ								
39	8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ			✓			
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								
40	9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					✓	
41	9.2	ผลการพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะ	✓					
42	9.3	ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็นเอกลักษณ์ของคณะ						✓
43	9.4	ผลการชี้แนะและ/หรือแก้ปัญหาสังคมในด้านต่างๆของคณะ						✓

จากการศึกษาแยกผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (ECPE) ออกเป็น 6 ด้าน โดยใช้ตัวชี้วัด IQA 43 ตัวชี้วัดตามข้อกำหนดของสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพข้างต้น กองกลางพบว่าผลการรายงานผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (ECPE) โดยใช้ตัวชี้วัด IQA ที่สอดคล้องกับการรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ของหน่วยงานสนับสนุน ทั้งสิ้น 4 ด้านคือ

- 1) ผลลัพธ์ 7.3 ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด สอดคล้องกับ ตัวชี้วัดที่ 8.1 ของ IQA
- 2) ผลลัพธ์ 7.4 ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ตัวชี้วัดที่ 7.2 และ 7.3 ของ IQA
- 3) ผลลัพธ์ 7.5 ด้านประสิทธิภาพขององค์กร สอดคล้องกับ ตัวชี้วัดที่ 9.1 ของ IQA และ
- 4) ผลลัพธ์ 7.6 ด้านการนำองค์กร สอดคล้องกับ ตัวชี้วัดที่ 1.1 7.1 และ 7.4 ของ IQA

ดังนั้น จึงขอนำเสนอผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx (ECPE) เฉพาะด้านที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด การตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ดังนี้

7.3 ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends (แนวโน้ม) +/-	
		51	52	53		
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ						
8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	5	5	5	5	o

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends (แนวโน้ม) +/-	
		51	52	53		
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ						
7.2	การพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	5	5	5	5	o
7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5	NA	5	5	o

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends (แนวโน้ม) +/-	
		51	52	53		
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	5	NA	5	5	o

7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends (แนวโน้ม) +/-	
		51	52	53		
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน						
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	5	NA	5	5	o
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ						
7.1	ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน	5	5	5	5	o
7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	NA	4	2		-

ส่วนที่ 3 ประเมินตนเอง

หมวด 1 : การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ร่วมกัน
2. การถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ และมีการกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ
3. การดำเนินงานในทุกภารกิจ ดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดสำคัญ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
4. มีโครงสร้างองค์กรที่สะท้อนความสัมพันธ์ในแต่ละภารกิจอย่างชัดเจน
5. การสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันในองค์กร

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ผู้นำระดับสูง เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความมุ่งมั่นดำเนินงานทุกภารกิจ
2	ผู้นำระดับสูงใช้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายช่องทาง
3	ความสัมพันธ์ฉันท์พี่น้อง ความเอื้ออาทร ระหว่างผู้นำระดับสูง กับผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ความแตกต่าง หลากหลายของบุคลากร ทำให้การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน มีข้อจำกัด ต้องปรับกระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และมีอำนาจครอบคลุมมากขึ้น

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิด	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิด	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุง	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ใน	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ใน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
ปัญหา		การปรับปรุงแบบพื้นฐาน	กระบวนการที่สำคัญ	เรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	ระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนา อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	ระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันใน ระดับสถาบัน แต่ละ ส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันกับส่วนหรือ หน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้อง กับความต้องการพื้นฐานของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครง ร้างองค์กรและเกณฑ์หมวด อื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับ ความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่าง องค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวด อื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่าง สมบูรณ์กับความต้องการของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครง ร้างองค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	55 %% %

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับธรรมชาติและรับผิดชอบต่อสังคม
1. การบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
2. การจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรม ตามกลยุทธ์ที่รับผิดชอบ
3. ระบบการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
4. การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำระดับสูงในการประพฤติ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย
5. การรับฟัง และห่วงใย ดูแลสังคม

ลำดับ ที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มหาวิทยาลัยมีแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดี เป็นแบบแผนให้หน่วยงานยึดถือปฏิบัติตาม
2	มหาวิทยาลัยมีระบบการตรวจสอบภายใน และระบบให้คำปรึกษาที่เข้มแข็ง
3	ผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดี ต่อการประพฤติ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย
4	มีความสัมพันธ์ และความร่วมมืออันดีกับสังคม และชุมชนรอบข้าง

ลำดับ ที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง ต้องสร้างโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมโดยเร่งด่วน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันที	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
สรุป คะแนน% % %	55 %% %

หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการจัดทำกลยุทธ์
1. การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมขององค์กร ที่มีผลต่อการตัดสินใจจัดทำกลยุทธ์
2. การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร
3. ผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพที่ใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์
4. ผลการตรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์
5. การตัดสินใจโดยคำนึงถึงแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเป็นเป้าหมายหลัก

ลำดับ ที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ผู้นำระดับสูงมีทักษะในการมองภาพโดยรวมของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และถ่ายทอดแนวคิดต่อได้
2	ผู้ปฏิบัติงานตระหนักรู้ และให้ความสำคัญในการจัดทำกลยุทธ์
3	มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศประกอบการจัดทำกลยุทธ์ ที่สืบค้นและอ้างอิงได้สะดวก

ลำดับ ที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงเป็นข้อจำกัดในการจัดทำกลยุทธ์ ต้องอบรมเพิ่มพูนทักษะการใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น

ADLI	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
✓				✓		

ADLI	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
✓				✓		
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
✓				✓		
I	ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
✓				✓		
สรุปช่วงคะแนน				4		
สรุปคะแนน% % %	60 % % %

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
1. แผนกลยุทธ์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร
2. การสื่อสารทำความเข้าใจในรายละเอียด และความสำคัญของกลยุทธ์
3. การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของตนเอง ในการเป็นส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กร
4. การให้ความสำคัญกับทุกตำแหน่งงาน
5. การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลง หรือแนวปฏิบัติใหม่ๆ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	การมีส่วนร่วมในการจัดทำกลยุทธ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง
2	ผู้นำระดับสูงมีโอกาสในการพบปะ สร้างความเข้าใจในแนวคิดการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ
3	มีการประชุมกองประจำทุกเดือน เป็นโอกาสในการหารือกับหัวหน้างาน เพื่อวางแผนนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	การเคลื่อนตัวอย่างรวดเร็วของกลยุทธ์ มักจะสร้างความสับสน กังวลใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ต้องปรับภาษา หรือระดับการสื่อสารให้เป็นรูปธรรม ตรงกับธรรมชาติของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบอื่นๆ	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				4		

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
คะแนน						
สรุป คะแนน% % %	55 % % %

หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

3.1 ความผูกพันของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับความผูกพันของผู้รับบริการ
1. ข้อมูลของผู้รับบริการ เช่นความต้องการ ความคาดหวังที่มีต่อการบริการขององค์กร
2. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. แนวคิดการให้บริการที่เห็นความสำคัญ เพื่อครองใจผู้รับบริการ
4. ทักษะการเป็นผู้บริการมืออาชีพของผู้ปฏิบัติงาน
5. การรวบรวมสารสนเทศที่จำเป็นในการให้บริการ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ
2	ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3	สถานที่ทำงานมีเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	คุณลักษณะของบุคลากรบางส่วนไม่เหมาะสมกับการทำงานส่วนหน้า ซึ่งอาจสร้างความไม่ประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ต้องเพิ่มพูนทักษะด้านการให้บริการ หรือจัดส่วนงานให้เหมาะสมโดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่มีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการบูรณาการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการบูรณาการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการบูรณาการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="3"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% %	45 % % % %

3.2 เสี่ยงของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับเสี่ยงของผู้รับบริการ
1. เครื่องมือในการสำรวจข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. ช่องทางสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้รับบริการสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการ
3. ระบบการตอบรับข้อเสนอแนะ ที่สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ว่ามีผู้รับฟังปัญหา หรือข้อเสนอแนะ
4. ระบบการแก้ไขปัญหา หรือสนองตอบข้อเสนอแนะโดยพัฒนาการให้บริการในทันทีที่ได้รับข้อมูล

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีช่องทางหลากหลาย และได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางแจ้งข้อคิดเห็นดังกล่าว
2	ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาการทำงานทันทีเมื่อได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ผู้รับบริการหลายส่วนยังไม่เข้าใจถึงมาตรฐานการให้บริการ และกระบวนการงาน จึงความหวังไม่ตรงกับการให้บริการจริง ต้องแก้ไขโดยจัดทำคู่มือการรับบริการในแต่ละกระบวนการงานให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมที่สุด

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบอื่นๆ	แนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนา	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐาน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
				ของกระบวนการที่สำคัญ	อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	ชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์อื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วงคะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	55 %% %

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
1. ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลักของกองกลาง พ.ศ. 2553 (รายงานหมวด 7)
2. ข้อมูลการบริหารจัดการงบประมาณ
3. ข้อมูลการบริหารจัดการอัตรากำลัง
4. ข้อมูลสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้อง
5. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1.	มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศประกอบการวัด และวิเคราะห์ไว้อย่างเป็นระบบ ใช้งานได้สะดวก
2.	มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำผลมาเป็นข้อมูลดำเนินการได้
3.	มีการประชุมกองเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งสามารถใช้เป็นเวทีในการร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานได้

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1.	ปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามแผน เช่น งานเร่งด่วน กิจกรรมตามยุทธศาสตร์

การเผชิญเหตุ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า เมื่อวัด วิเคราะห์ตามเกณฑ์แล้วทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผน ต้องแก้ไขโดย จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบกับแผนงานหลัก

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบป้อนกลับ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบป้อนกลับ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="3"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
สรุป คะแนน% %	45 % % %%

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้
1. ประสิทธิภาพของหน่วยงานบริการกลาง เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน
2. ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประสิทธิภาพสูงทั้งตัวบุคคล ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
2	โครงข่ายระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีความทันสมัย
3	บุคลากรกองกลางมีความสามารถเขียนโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้เอง
4	มีการทำงานในลักษณะเครือข่าย ที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้ทรัพยากรด้านสารสนเทศร่วมกัน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	ระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีรูปแบบ (Format) ที่แตกต่างกันหลายรูปแบบ เป็นข้อจำกัดในการบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน ต้องแก้ไขโดยมหาวิทยาลัยพัฒนา หรือจัดหาซอฟต์แวร์กลางที่เป็น Format เดียวกันทั่วมหาวิทยาลัยในแต่ละกระบวนการ และให้คณะ/หน่วยงานใช้ร่วมกัน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กร ในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปคะแนน% % %	4 50 % %	90 %

หมวด 5 : การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน(Workforce Focus)

5.1 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Engagement)

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการผูกใจผู้ปฏิบัติงาน
1. การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ
2. การส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนางาน
3. การได้รับรางวัล ยกย่องชมเชย เมื่อปฏิบัติชอบ
4. การมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ผู้นำระดับสูงมีความใกล้ชิด เป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนงาน
2	บุคลากรกองกลางมีความผูกพันระหว่างกันเหมือนพี่น้อง มีความเอื้ออาทรต่อกัน
3	มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และผลการประเมินนำไปสู่สิทธิประโยชน์
4	มหาวิทยาลัยจัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ประเภทของบุคลากรที่หลากหลายอยู่รวมกัน และได้รับสิทธิประโยชน์ที่ต่างต่างกัน ทำให้เกิดบรรยากาศไม่พึงประสงค์ในองค์กร ต้องแก้ไขโดยพยายามพัฒนาให้บุคลากรมีความก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน หรือหาระบบค่าตอบแทนอื่นๆ ชดเชย หรือพยายามสร้างความเข้าใจ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนา	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐาน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
				ของกระบวนการที่สำคัญ	อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	ชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันใน ระดับสถาบัน แต่ละ ส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันกับส่วนหรือ หน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้อง กับความต้องการพื้นฐานของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครง ร้างองค์กรและเกณฑ์หมวด อื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับ ความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่าง องค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความ ต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวด อื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่าง สมบูรณ์กับความต้องการของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครง ร้างองค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	50 % % %

5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment)

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ระบบการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
3. กิจกรรมส่งเสริมสุขอนามัย

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย
3	มีระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมทั้งตัวอาคาร และทั้งพื้นที่มหาวิทยาลัย
4	มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น
5	มีกิจกรรมแอโรบิก และโครงการปลูกผักปลอดสารพิษ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1.	การจัดแบ่งพื้นที่หน่วยงานในอาคารสิริคุณากร ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และไม่เอื้อต่อการให้บริการ ต้องแก้ไข โดย ทำข้อเสนอกรณีปัญหาเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหารในการปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงาน

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการระดมการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการระดมการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการระดมการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % % %	80 % %

หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ(Process Management)

6.1 การออกแบบระบบงาน

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการออกแบบระบบงาน

1. ผลการประเมินจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร
4. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการร่วมคิด ร่วมออกแบบ ระบบการทำงาน
2.	มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ สำหรับประกอบการออกแบบระบบงาน
3.	มหาวิทยาลัยมีผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบระบบงาน ที่สามารถให้คำปรึกษาได้
4.	หน่วยงานระดับกองมีความพร้อมที่จะขับเคลื่อนกระบวนการงานสนับสนุนระหว่างกัน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	สมรรถนะของบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับบางกระบวนการ ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญในการขับเคลื่อนงานตามที่ได้ออกแบบระบบไว้ ต้องแก้ไขโดยพัฒนาทักษะบุคลากร หรือทบทวนรูปแบบกระบวนการงานใหม่

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
						และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์อื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	50 %% %

6.2 กระบวนการทำงาน

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับกระบวนการทำงาน
1. การจัดทำเอกสารมอบหมายงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน
2. การมอบหมายงานเป็นรายบุคคลโดยกำหนดมาตรฐานงานที่ชัดเจน วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
3. ฟังเสียงผู้รับบริการ ประกอบการออกแบบกระบวนการทำงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อถือได้ สำหรับประกอบการตัดสินใจ
2	มีการสำรวจ และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบกระบวนการงาน
3	เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการงานร่วมกัน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังขาดการร่วมออกแบบกระบวนการงานระหว่างกอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการบูรณาการกระบวนการงานร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และสามารถลดทอนบางกระบวนการงานที่ซ้อนทับกันได้ ต้องผลักดันในระดับสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เกิดภาพความร่วมมือนี้ขึ้น

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	50 % %	%

หมวด 7 : ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้/สร้างคุณค่าของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้
ความเห็นจากผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ
2	มีฐานข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะในการสื่อสาร และการให้บริการ ต้องแก้ไขโดยหาโอกาสพัฒนาทักษะให้บุคลากร

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จจะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความ เป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญ	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันใน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
ต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน				ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่มากเกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปช่วงคะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปคะแนน% % %	55 %% %

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
1. กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
2. การติดตาม ทบทวน และปรับปรุงการให้บริการ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ในบางกระบวนการ ยังมีข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการไม่เพียงพอ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ต้องพัฒนาโดยเร่งจัดทำข้อมูลที่เป็นจำเป็นของผู้รับบริการ เช่น ความคาดหวัง ความต้องการที่เป็นลักษณะพิเศษของผู้รับบริการ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความก้าวหน้าในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวมการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	50 % % %

7.3 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

1. แผนขอรับการจัดสรรงบประมาณ
2. การกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผน
3. การดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบโดยเคร่งครัด

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบการจัดสรรงบประมาณเพื่อบริหารจัดการ ตามตัวชี้วัดที่ชัดเจน
2	มีระบบการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่ จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความ เป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวมการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป ช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุป คะแนน% % %	50% % %

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

1. การมอบหมายงานที่ตรงกับความสนใจ และความสามารถ
2. การพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	บุคลากรมีทักษะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
2	บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
3	บุคลากรมีความรัก และรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
4	บุคลากรมีความเชื่อมั่น กล้าแสดงความคิดเห็น

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	บุคลากรสายลูกจ้างชั่วคราว มีระดับขวัญกำลังใจต่ำ ต้องแก้ไขโดยส่งเสริมให้พัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือชดเชยด้วยสวัสดิการด้านอื่น

	1 0% หรือ 5%	2 10%, 15%, 20% หรือ 25%	3 30%, 35%, 40% หรือ 45%	4 50%, 55%, 60% หรือ 65%	5 70%, 75%, 80% หรือ 85%	6 90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่บรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความ เป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อ	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อ	มีการรายงานผลการ	มีการรายงานผลการดำเนินการ	มีการรายงานผลการดำเนินการ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน		การบรรลุพันธกิจของสถาบัน	การบรรลุพันธกิจของสถาบัน	ดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	ของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	ของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวมการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปช่วงคะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="5"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปคะแนน% % %	50 %% %

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ
1. ออกแบบกระบวนการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ
2. ระบบการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ระบบธรรมาภิบาลในกระบวนการทำงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	กองกลางมีแผนกลยุทธ์ที่สนองตอบยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และมีเกณฑ์การวัด และประเมินผลที่ชัดเจน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
T	ไม่มีการรายงาน ข้อมูลที่แสดง แนวโน้ม หรือมี ข้อมูลที่แสดง แนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของ ข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่อง แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของ ข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูล ส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมี แนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่าง ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุ พันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็น ส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้ อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุก เรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของ สถาบัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	ไม่มีการรายงาน สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มีการ รายงานสารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบัน ในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับ ตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน เป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับ ตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับ เที่ยบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความ เป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมี ผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวง การศึกษาและเป็นระดับ เที่ยบเคียงให้สถาบันอื่นใน หลายเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่มีการรายงาน ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี ความสำคัญต่อ การบรรลุพันธกิจ ของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียง บางเรื่องที่มีความสำคัญต่อ การบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ใน หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อ การบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบันใน ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วน ใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลาด และ กระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการ ของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการ อนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการ ของสถาบันในข้อกำหนดที่ สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผน ปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวมการ อนาคตผลการดำเนินงานใน อนาคต
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปช่วง คะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปคะแนน% % %	50 % % %

7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ
1. การมองภาพองค์กรรวมของมหาวิทยาลัย ของผู้นำ
2. การเป็นแบบอย่างที่ดีในการครองคน ครองคน และครองงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ผู้นำมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน แสวงหาแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ
2	ผู้นำมีเครือข่ายความร่วมมือหลากหลายระดับที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์กร

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
----------	--------------------------

1	ผู้นำยังต้องการการเพิ่มพูนทักษะในการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และการวางแผนงบประมาณ
---	--

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความจำเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการและแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวมการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปช่วงคะแนน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox" value="4"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สรุปคะแนน% % %	55 %% %

ผลรวมคะแนน

หัวข้อ	คะแนนประเมินตนเอง(%)
หมวด 1	
1.1	55
1.2	55
หมวด 2	
2.1	60
2.2	55
หมวด 3	
3.1	45
3.2	55
หมวด 4	
4.1	45
4.2	50
หมวด 5	
5.1	50
5.2	80
หมวด 6	
6.1	50
6.2	50
หมวด 7	
7.1	55
7.2	50
7.3	50
7.4	50
7.5	50
7.6	55
คะแนนรวม	960