

## ส่วนที่ 1

### โครงสร้างองค์การของกองกลาง Organization Profile (OP)

#### 1. ลักษณะองค์การของกองกลาง

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ครอบคลุมถึง ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์การ เพื่อให้สอดคล้องและเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการ บริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ กองกลางเป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย โดยในปี 2555 กองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 8 งาน ประกอบด้วย

1. งานสารบรรณ
2. งานประชาสัมพันธ์
3. งานสภาอาจารย์
4. งานเลขานุการผู้บริหาร
5. งานรักษาความปลอดภัย
6. งานประสานงานมหาวิทยาลัย
7. งานบริหารทั่วไป
8. งานบริหารทรัพยากรกายภาพ

#### ก. สภาพแวดล้อมของกองกลาง

##### ก (1) ผลผลิต บริการ และวิธีให้บริการ

กองกลางเป็นส่วนงานที่มีหน้าที่หลักในการประสานงานในระดับหน่วยงานสนับสนุน ให้เกิดความคล่องตัวของการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลทางกฎ ระเบียบ หรือตัวบททางราชการ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหาร อำนาจความสะดวกแก่สายงานบริหารในสำนักงานอธิการบดี อำนาจการความปลอดภัยภายในองค์กร รวมถึงเผยแพร่ผลงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ควบคู่ไปด้วย โดยมีกลุ่มผู้รับบริการ รูปแบบ/วิธีการให้บริการ ทั้งนี้เป็นการจัดบริการตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ดังนี้

ลักษณะบริการที่จัด ผู้รับบริการ และวิธีการจัดการ

| พันธกิจ                                                                                                                                                                                       | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | รูปแบบและวิธีการให้บริการ                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.บริหารจัดการระบบรับส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ และผลิตเอกสารราชการ                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการระบบรับส่งหนังสือกลาง</li> <li>- บริการระบบบริหารจัดการเอกสารกลาง</li> <li>- บริการศูนย์ผลิตเอกสาร</li> </ul>                                                                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>2. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>3. เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของคณะ/หน่วยงาน</li> <li>4. หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี</li> <li>5. หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> </ol>                                                 | ให้บริการระบบรับ ส่งเอกสารบริหารจัดการ หนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ                              |
| 2. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร และส่งเสริมกิจการสังคม                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการเผยแพร่ ข่าวสารผลงาน</li> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์</li> <li>- กิจกรรมสร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>- กิจกรรมส่งเสริมกิจการสังคม</li> </ul>                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>2. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>3. นักวิจัย</li> <li>4. สื่อมวลชน</li> <li>5. เครือข่ายประชาสัมพันธ์ภาคนักศึกษา</li> <li>6. เครือข่ายประชาสัมพันธ์ของคณะ/หน่วยงาน</li> <li>7. หน่วยงาน องค์กร ชุมชนภายนอก ทั้ง ภาครัฐและเอกชน</li> </ol> | ให้บริการเผยแพร่ผลงาน สร้างเสริม ภาพลักษณ์องค์กรร่วมกิจกรรม และจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมและชุมชน |
| 3. สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของสภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง และสนับสนุนกิจการและการจัดการประชุมของที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปอมท.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมสภาคณาจารย์</li> <li>- สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง</li> <li>- สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของ ปอมท. และปชมท.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรรมการสภาคณาจารย์</li> <li>2. กรรมการสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง</li> <li>3. หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> </ol>                                                                                                                                                           | ให้บริการสนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของ สภาคณาจารย์และสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง  |

| พันธกิจ                                                                                                                                                                                                                           | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | รูปแบบและวิธีการให้บริการ                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| และที่ประชุม<br>ประธานสภาข้าราชการ<br>และลูกจ้างมหาวิทยาลัย<br>แห่งประเทศไทย<br>(ปชมท.)                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                         |
| 4. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับภาคส่วนต่างๆ                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>- ประสานงานเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร</li> </ul>                                                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>2. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>3. หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> <li>4. หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> </ol>                                                                                                                                              | บริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ |
| 5. พิทักษ์รักษาปกป้องทรัพย์สินของทางราชการ และทรัพย์สินส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ กำกับ ดูแลควบคุมการจราจร และการเดินรถภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พิทักษ์รักษาปกป้องทรัพย์สินของทางราชการ และทรัพย์สินส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย</li> <li>- บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ</li> <li>- กำกับ ดูแลควบคุมการจราจร และการเดินรถภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย</li> <li>- ปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย</li> <li>2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>3. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>4. หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> <li>5. นักศึกษา</li> <li>6. บุคลากร</li> <li>7. ผู้ประกอบการขนส่ง</li> <li>8. หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>9. ชุมชนรอบข้างมหาวิทยาลัย</li> </ol> | ให้บริการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน นักเรียน นักศึกษา และบุคลากร รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร สะดวกปลอดภัย                  |
| 6. อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารและคณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพมหานคร ประสานงานทางธุรกรรมระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารและคณะ/หน่วยงาน</li> <li>- ประสานงานทางธุรกรรมระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก</li> <li>- เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรม ณ</li> </ul>                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย</li> <li>2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>3. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>4. หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> <li>5. นักศึกษา</li> </ol>                                                                                                                                     | ให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัย ดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร                                |

| พันธกิจ                                                                                                                                                                                                                                                         | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                | รูปแบบและวิธีการให้บริการ                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| และเอกชนในเขต<br>กรุงเทพมหานครกับ<br>มหาวิทยาลัย เป็นผู้แทน<br>มหาวิทยาลัยในการร่วม<br>กิจกรรมต่างๆ ณ<br>กรุงเทพมหานคร<br>อำนวยความสะดวกใน<br>การจัดทำหนังสือ<br>เดินทางของบุคลากร<br>มหาวิทยาลัย                                                               | กรุงเทพมหานคร<br>- บริการประสานงานการ<br>จัดทำหนังสือเดินทาง                                                                                                                                                                                                                             | 6. บุคลากร<br>7. หน่วยงานภายนอก ทั้ง<br>ภาครัฐและเอกชน                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                       |
| 7. สนับสนุนการ<br>ดำเนินงานเกี่ยวกับการ<br>บริหารจัดการด้าน<br>งบประมาณ การจัดทำ<br>แผนปฏิบัติงาน และ<br>แผนการใช้จ่ายงบประมาณ<br>การติดตามและประเมินผล<br>การดำเนินงาน การ<br>บริหารงานบุคคล การ<br>ประกันคุณภาพ การ<br>บริหารความเสี่ยง และการ<br>ควบคุมภายใน | - บริการผู้บริหาร<br>มหาวิทยาลัยในการจัดซื้อพัสดุ<br>ครุภัณฑ์<br>- บริการบุคลากรด้านการเงิน<br>พัสดุ และสวัสดิการ<br>- สนับสนุนการดำเนินงาน<br>เกี่ยวกับการบริหารจัดการ<br>การอำนวยความสะดวกให้<br>ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้<br>บรรลุตามแผนและเป้าหมายที่<br>กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย<br>2. หน่วยงานในสังกัด<br>กองกลาง<br>3. บุคลากรในสังกัดกองกลาง                                                                                      | ให้บริการผู้บริหาร และ<br>บุคลากรกองกลาง รวมทั้ง<br>สนับสนุนการดำเนินงาน<br>เกี่ยวกับการบริหารจัดการ<br>หน่วยงานในสังกัดกองกลาง<br>และอำนวยความสะดวก ให้<br>ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้<br>บรรลุตามแผน |
| 8. บริหารจัดการ ดูแล<br>ความเรียบร้อยอาคารสิริ<br>คุณาณรสำนักงาน<br>อธิการบดีอาคาร 2 และ<br>บริเวณรอบอาคาร รวม<br>พื้นที่ใช้สอย 16,805<br>ตารางเมตร รวมทั้งدار<br>ซ่อมแซม บำรุงรักษา และ<br>ดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบ<br>อาคารสิริคุณาณร                         | - บริหารจัดการดูแลความ<br>เรียบร้อยอาคารสิริคุณาณร<br>สำนักงานอธิการบดีอาคาร 2<br>และบริเวณรอบอาคาร                                                                                                                                                                                      | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย<br>2. บุคลากร<br>3. นักศึกษา<br>4. หน่วยงาน ที่ปฏิบัติงาน<br>ภายในอาคารสิริคุณาณร<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>5. หน่วยงานภายนอก ทั้ง<br>ภาครัฐและเอกชน | - บริหารจัดการดูแลความ<br>เรียบร้อยอาคารสิริคุณาณร<br>สำนักงานอธิการบดีอาคาร 2<br>และบริเวณรอบอาคาร                                                                                                   |

ก (2) วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ของกองกลาง  
วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ

ค่านิยม (Core Values)

**HEALTHY**

|                                   |                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| <b>H</b> uman resource come first | : ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ |
| <b>E</b> fficiency                | : มุ่งเน้นประสิทธิภาพ                  |
| <b>A</b> ccountability            | : รับผิดชอบต่อสังคม                    |
| <b>L</b> earning organization     | : มุ่งเน้นการเรียนรู้                  |
| <b>T</b> rust                     | : มีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน           |
| <b>H</b> appiness                 | : ทำงานอย่างมีความสุข                  |
| <b>Y</b> ield                     | : มุ่งเน้นผลลัพธ์                      |

วิสัยทัศน์ (Vision)

“กองกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการ  
ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น  
เพื่อให้การดำเนินงานในทุกภารกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

พันธกิจ (Mission)

1. บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ
2. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร และส่งเสริมกิจการสังคม
3. สนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดการประชุมของ สภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง
4. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย
5. บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของทางราชการ ทรัพย์สินส่วนบุคคล กำกับ ดูแล ควบคุมการจราจร และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์
6. อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร
7. อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองกลาง
8. บริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของสำนักงานอธิการบดี ให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

### สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของกองกลาง เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

| ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย                | สมรรถนะหลักของกองกลาง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ระบบบริหารจัดการที่ดี | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีองค์ความรู้ในการบริหารจัดการระบบเอกสาร</li> <li>2. มีองค์ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารองค์กร</li> <li>3. มีทักษะขั้นสูงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง</li> <li>4. มีทักษะขั้นสูงในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ</li> <li>5. มีทักษะขั้นสูงในการบริหารจัดการรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร</li> <li>6. มีทักษะขั้นสูงในการประสาน ดำเนินงานในฐานะผู้แทนมหาวิทยาลัย</li> <li>7. มีทักษะขั้นสูงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของกองกลาง</li> <li>8. มีองค์ความรู้ในการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของสำนักงานอธิการบดี</li> </ol> |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 9 : ด้านชุมชนสัมพันธ์     | มีทักษะขั้นสูงในการบริหารจัดการกิจกรรมด้านประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### ก (3) ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งลักษณะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร บริหารจัดการระบบงานบริการ และมีความสามารถขั้นสูงในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสร้างสรรค์สื่อ และกระบวนการเพื่อการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 209 คน อายุเฉลี่ย 43 ปี อายุราชการเฉลี่ย 15 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 13 คน ระดับปริญญาตรี 45 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 151 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

| ประเภทผู้ปฏิบัติงาน             | จำนวน (คน) |
|---------------------------------|------------|
| 1. ข้าราชการ                    | 21         |
| 2. ลูกจ้างประจำ                 | 99         |
| 3. พนักงาน (งบประมาณแผ่นดิน)    | 13         |
| 4. พนักงาน (งบประมาณเงินรายได้) | 14         |
| 5. พนักงานราชการ                | 6          |
| 6. ลูกจ้างชั่วคราว              | 54         |

| ประเภทผู้ปฏิบัติงาน                             | จำนวน (คน) |
|-------------------------------------------------|------------|
| 7. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ (งานรักษาความปลอดภัย) | 2          |
| รวม                                             | 209        |

#### ก (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

กองกลาง ได้นำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้นับสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกองกลาง ดังนี้

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

### ก (5) เจื่อนไซ ซ้อบั้งคั บ มาตฐาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองกลาง บรรลุพันธกิจ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปราศจากความเสี่ยงต่อความสูญเสีย ความเสียหาย และปัญหาในการปฏิบัติงาน กองกลางจึงใช้ กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ดังนี้

| กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ                                                      | เนื้อหาสาระสำคัญ                                                                                                               | หน่วยงานที่เ็นผู้รักษาการตามกฎหมาย |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541                                  | มาตรา 20 การกำหนดให้มหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นผู้มีอำนาจในการบริหาร<br>มาตรา 23 ขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ในการบริหาร มหาวิทยาลัย | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                 |
| 2. พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม   | การแบ่งส่วนราชการ การแต่งตั้งอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ                                                                  | สำนักนายกรัฐมนตรี                  |
| 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม | การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บการทำลาย                                                                                       | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี      |
| 4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517                        | การรักษาความสงบเรียบร้อยในสถานที่ส่วนราชการ                                                                                    | สำนักนายกรัฐมนตรี                  |
| 5. ข้อบังคับว่าด้วย การประชุมสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544                         | กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เป็นแนวปฏิบัติในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย                                                              | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                 |
| 6. ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533                    | การควบคุมดูแล การเดินรถโดยสารในมหาวิทยาลัย                                                                                     | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                 |
| 7. ข้อบังคับว่าด้วยวินัยนักศึกษา ปี พ.ศ.2551                                  | การตัดคะแนนความประพฤติของนักศึกษา                                                                                              | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                 |
| 8. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540                              | การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ                                                                                 | สำนักนายกรัฐมนตรี                  |
| 9. ข้อบังคับว่าด้วยสภาคณาจารย์ พ.ศ.2552                                       | กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานสภาคณาจารย์                                                                     | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                 |
| 10. ข้อบังคับว่าด้วยสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง พ.ศ.2552                  | กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง                                                 | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                 |
| 11. ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย                                                   | กำหนดหลักเกณฑ์ จรรยาบรรณการ                                                                                                    |                                    |



| กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ                                                         | เนื้อหาสาระสำคัญ                                                                       | หน่วยงานที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| ขอนแก่น ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2552                     | ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา                                                            | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                  |
| 12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2-7) | การบริหารจัดการงานพัสดุ                                                                | สำนักนายกรัฐมนตรี                   |
| 13. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546    | กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี                                       | ราชกิจจานุเบกษา                     |
| 14. คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ 1266/2546 เรื่อง มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน       | อธิการบดีมอบอำนาจให้ผู้ช่วยการกอง และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                  |

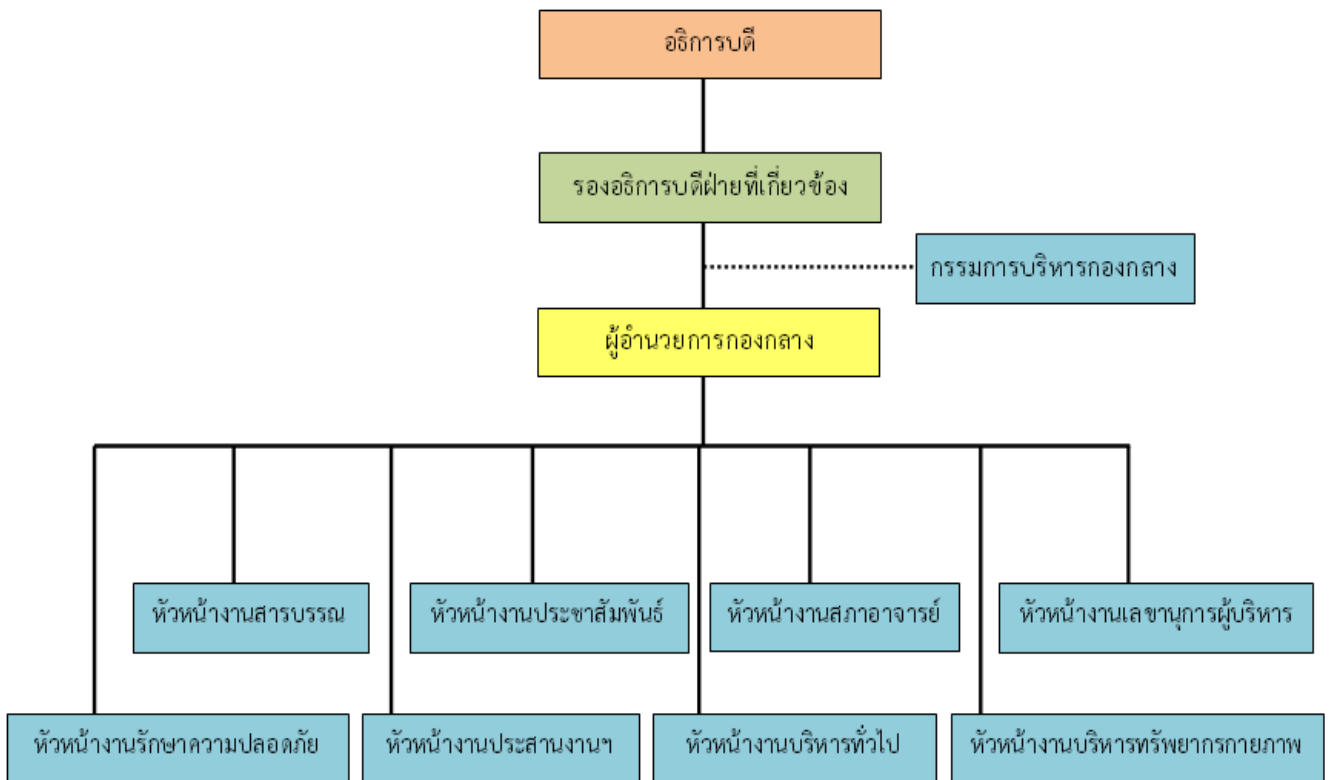
## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

### ข (1) โครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล

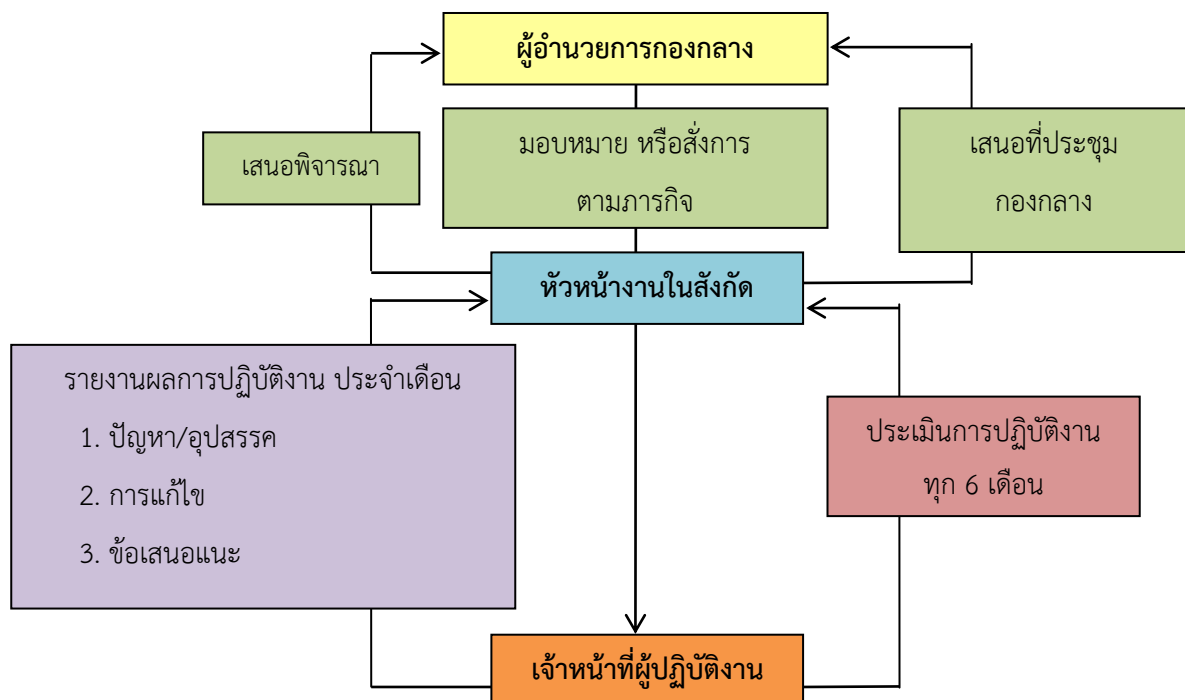
กองกลาง มีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือ ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โปร่งใส คำนึงค่า ตรวจสอบได้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแล และติดตามผลของคณะกรรมการ ต่างๆ ดังนี้

1. **กรรมการบริหารกองกลาง** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานทุกงาน โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนการนำองค์กรสู่เป้าหมายที่เป็นเลิศ การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร และการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ
2. **ที่ประชุมกองกลาง** ประกอบด้วยประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานทุกงาน หัวหน้าส่วนงานด้านยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และผู้อำนวยการสำนักงานประสานและจัดการเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่ในการ มอบหมาย ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ของกองกลาง

ในส่วนของโครงสร้างองค์กร กองกลาง มีสายบังคับบัญชาจากอธิการบดี และรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง  
ดังแสดงตามโครงสร้างต่อไปนี้



ส่วนการบริหารองค์การ กองกลางมีโครงสร้างการบริหารองค์การ เพื่อเอื้อต่อการมอบหมาย กำกับ ติดตาม  
รายงาน และประเมินผล ให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล ดังโครงสร้างต่อไปนี้



## ข (2) ประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

| ผู้รับบริการ                                                               | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ความต้องการ และความคาดหวัง                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กรรมการสภามหาวิทยาลัย                                                      | - การรักษาความปลอดภัยกรรมการสภามหาวิทยาลัย                                                                                                                                                                                                                                                                           | - ความสะดวก สบาย ปลอดภัย                                                                             |
| ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่<br>อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วย<br>อธิการบดี | - การตรวจสอบ นำส่ง และเสนอความเห็นในหนังสือราชการ และการผลิตเอกสาร<br>- การเผยแพร่ผลงานเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร<br>- การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร<br>- การรับรองผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร<br>- การรักษาความปลอดภัยผู้บริหาร                                                              | - ความสะดวก ปลอดภัย<br>- ความรวดเร็ว ถูกต้อง<br>- ผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง และตรงกลุ่มเป้าหมาย |
| คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย                                               | - การตรวจสอบแก้ไข หนังสือ/คำสั่ง/ประกาศ ก่อนเสนออธิการบดีลงนาม<br>- การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือภายนอก<br>- การกำหนดเลขที่หนังสือภายนอก<br>- การส่งหนังสือเอกสารราชการทางบริษัท ไปรษณีย์และการบินไทย<br>- การเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และผลงาน<br>- การรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน<br>- การจัดการระบบจราจร | - ความรวดเร็ว ถูกต้อง<br>- ผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง และตรงกลุ่มเป้าหมาย<br>- ความสะดวก ปลอดภัย |
| หน่วยงานภายในกองกลาง                                                       | - การคุมยอดใช้จ่ายเงิน<br>- การจัดซื้อ/จัดจ้าง<br>- การเบิกจ่ายเงินในการจัดซื้อ/จัดจ้าง<br>- บริการผลิตเอกสาร                                                                                                                                                                                                        | - ความถูกต้อง<br>- ความรวดเร็ว<br>- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์                                           |
| บุคลากรสังกัดกองกลาง                                                       | - การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตร<br>- การออกหนังสือรับรอง                                                                                                                                                                                                                                   | - ความถูกต้อง<br>- ความรวดเร็ว<br>- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์                                           |
| บุคคลภายนอก บริษัท ห้างร้าน ผู้ประกอบการ                                   | - การเบิกจ่ายเงินค่าบริการ<br>- การติดตามหนังสือราชการ<br>- การแจ้งเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                   | - การเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค<br>- ความถูกต้อง                                                   |

| ผู้รับบริการ      | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                      | ความต้องการ และความคาดหวัง                                                                                                          |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม</li> <li>- การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์</li> </ul>                                   |
| นักเรียน นักศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแจ้งเรื่องร้องเรียน</li> <li>- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม</li> <li>- การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถูกต้อง</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์</li> </ul>            |
| สื่อมวลชน         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม</li> <li>- การส่งมอบข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถูกต้อง</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์</li> </ul>            |
| คณาจารย์/นักวิจัย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์/นักวิจัย</li> <li>- การรักษาความปลอดภัย</li> <li>- การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะดวก ปลอดภัย</li> <li>- ผลงานได้รับการเผยแพร่ในวงกว้าง และตรงกลุ่มเป้าหมาย</li> </ul> |

### ข (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้วยเหตุผลที่กองกลาง มีพันธกิจที่หลากหลาย มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่ม จึงมีความจำเป็นต้องจับคู่ความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน และจำแนกผู้ส่งมอบในสายงาน โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ส่วนคือ

1. คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ
2. คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ
3. ผู้ส่งมอบ

โดยมีรายละเอียดความร่วมมือดังนี้

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          | บทบาทที่เกี่ยวข้อง                                                       | ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน                                            | ช่องทางสื่อสาร                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ</b>       |                                                                          |                                                                           |                                                                                                                                  |
| 1.1 เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ         | เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านระบบรับส่งเอกสารกลาง                           | ร่วมแก้ปัญหา และพัฒนาระบบรับส่งเอกสารกลางของมหาวิทยาลัย                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมเครือข่าย</li> <li>- ศูนย์รับส่งเอกสารกลาง</li> <li>- การอบรมสัมมนา</li> </ul> |
| 1.2 สมาคมสื่อมวลชนจังหวัดขอนแก่น              | เป็นช่องทางรับ และเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย                           | สนับสนุนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ร่วมกัน                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมร่วม</li> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- e-mail</li> </ul>                     |
| 1.3 สถานีตำรวจภูธรร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยขอนแก่น | เป็นส่วนงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น | รักษาความสงบเรียบร้อย ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น และชุมชนรอบข้าง ร่วมกัน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมร่วม</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>                                       |

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                   | บทบาทที่เกี่ยวข้อง                                                           | ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน                                                         | ช่องทางสื่อสาร                                                               |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4 เครือข่ายผู้ประกอบการหอพักรอบข้างมหาวิทยาลัย       | เป็นหอพักเอกชนใกล้พื้นที่มหาวิทยาลัยที่นักศึกษาพักอาศัย                      | ร่วมหาแนวทางรักษาความสงบเรียบร้อยของหอพักเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของนักศึกษา              | - การประชุมร่วม<br>- หนังสือราชการ<br>- จดหมายข่าวมหาวิทยาลัย                |
| 1.5 เครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น           | เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของ คณะ/หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย        | ร่วมกันคิด หาแนวทางในการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย  | - การประชุมร่วม<br>- หนังสือราชการ<br>- การสัมมนา<br>- e-mail<br>- face book |
| 1.6 เครือข่ายประชาสัมพันธ์ภาคนักศึกษา                  | เป็นกลุ่มนักศึกษาฝ่ายประชาสัมพันธ์ของ สโมสรนักศึกษาคณะต่างๆ                  | พัฒนาทักษะด้านประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย แก่นักศึกษา              | - การประชุมร่วม<br>- การสัมมนา<br>- e-mail<br>- face book                    |
| 1.7 เครือข่ายอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยและจราจร         | เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจิตอาสาและมีความสนใจในงานด้านรักษาความปลอดภัย และจราจร | พัฒนานักศึกษาให้มีทักษะในการเป็นอาสาสมัคร ช่วยเหลือภารกิจด้านรักษาความปลอดภัย และจราจร | - การประชุมร่วม<br>- การสัมมนา<br>- e-mail<br>- face book                    |
| 1.8 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ | เป็นหน่วยงานสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยที่มีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน         | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน                                                | - e-mail<br>- หนังสือราชการ                                                  |
| 1.9 กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม      | เป็นหน่วยงานสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยที่มีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน         | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน                                                | - e-mail<br>- หนังสือราชการ                                                  |
| <b>2. คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ</b>             |                                                                              |                                                                                        |                                                                              |
| 2.1 หน่วยงานระดับกองสังกัดสำนักงานอธิการบดี            | เป็นหน่วยงานระดับกองสังกัดสำนักงานอธิการบดี                                  | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน                                                | - e-mail<br>- หนังสือราชการ<br>- การประชุมกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี      |
| 2.2 คณะ/หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย                         | เป็นหน่วยงานระดับกอง และระดับคณะใน                                           | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน                                                | - e-mail<br>- หนังสือราชการ                                                  |

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                  | บทบาทที่เกี่ยวข้อง                                                                                         | ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน                                                        | ช่องทางสื่อสาร                                           |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                                                       | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                         |                                                                                       | - การประชุมผู้อำนวยการ<br>/หัวหน้าสำนักงาน<br>คนบดี      |
| 2.3 สื่อมวลชนส่วนท้องถิ่น<br>และสื่อมวลชน<br>ส่วนกลาง | เป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของ<br>องค์กรสื่อสารมวลชนทั้ง<br>ภาครัฐ และเอกชน                                     | สนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสาร<br>ของมหาวิทยาลัย และ<br>สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ<br>ระหว่างกัน | - e-mail<br>- face book<br>- หนังสือราชการ               |
| <b>3. ผู้ส่งมอบ</b>                                   |                                                                                                            |                                                                                       |                                                          |
| 3.1 ผู้บริหารวิทยาลัย                                 | ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ                                                                                    | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน<br>เอกสารกำกับกระบวนการงาน                                    | - e-mail<br>- หนังสือราชการ<br>- การประชุม<br>- ด้วยวาจา |
| 3.2 หน่วยงานภายนอก                                    | - ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ<br>- ส่งมอบหนังสือราชการ<br>- ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร<br>- ส่งมอบเอกสารร้องเรียน | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน<br>เอกสารกำกับกระบวนการงาน                                    | - e-mail<br>- หนังสือราชการ<br>- ด้วยวาจา<br>- จดหมาย    |
| 3.3 คณะ/หน่วยงานใน<br>มหาวิทยาลัย                     | - ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ<br>- ส่งมอบหนังสือราชการ<br>- ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร<br>- ส่งมอบเอกสารร้องเรียน | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน<br>เอกสารกำกับกระบวนการงาน                                    | - e-mail<br>- หนังสือราชการ<br>- ด้วยวาจา<br>- การประชุม |
| 3.4 หน่วยงานสังกัด<br>สำนักงานอธิการบดี               | - ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ<br>- ส่งมอบหนังสือราชการ                                                         | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน<br>เอกสารกำกับกระบวนการงาน                                    | - e-mail<br>- หนังสือราชการ<br>- ด้วยวาจา<br>- การประชุม |

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร (OP2)

### ก. สภาพด้านการแข่งขัน

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานสนับสนุนการบริหารจัดการ และภารกิจบริการ ซึ่งขับเคลื่อนภารกิจด้วยหน่วยงานในสังกัดถึง 8 งาน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้รับบริการ ตามความคาดหวังของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด แต่ด้วยการเคลื่อนตัวที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัยในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อกองกลาง ให้อยู่ในวงรอบของการแข่งขันเช่นกัน

ก (1) การแข่งขันภายใน เป็นการแข่งขัน ระหว่างหน่วยงานสนับสนุนการบริหาร และบริการในมหาวิทยาลัย อาทิ หน่วยงานระดับกอง ศูนย์ สถาบัน สำนัก โดยมีมิติของการแข่งขันได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร

ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เมื่อเทียบกับหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งแล้ว กองกลางยังมียุทธศาสตร์ในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในแต่ละปัจจัย ให้พร้อมแข่งขัน และพร้อมปรับตัวพัฒนาสู่มาตรฐานที่มุ่งหวัง

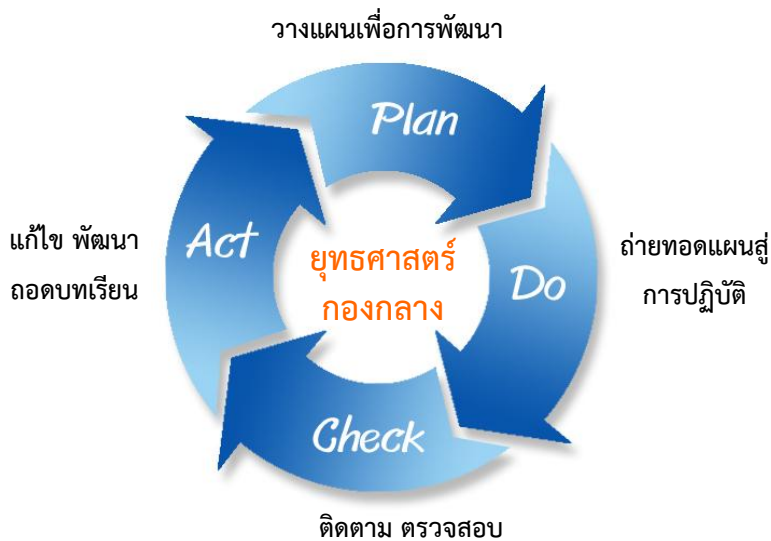
ก (2) การแข่งขันภายนอก ด้วยกองกลางมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งปัจจุบันองค์กรการศึกษามีการแข่งขันทางการตลาดเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้มข้น มีการทุ่มงบประมาณเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น ตรงใจลูกค้า จึงเป็นประเด็นพัฒนาสำคัญในอนาคตที่กองกลางต้องวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และปรับกระบวนการงานด้านการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ด้วยกลไกการตลาดให้ตรงกลุ่มลูกค้า และจับคู่แข่งที่เป็นคู่แข่งที่แท้จริงเพื่อการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด

#### ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

| ประเด็น                                                               | ความท้าทายเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                                 | ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>- ส่งเสริมการศึกษา อบรม ติวงาน</li> <li>- ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R</li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคู่ความร่วมมือที่มีความพร้อมสูง</li> <li>- บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวก และพร้อมรับการพัฒนา</li> <li>- นโยบายการสนับสนุน R2R ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- หลักสูตรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์</li> </ul> |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการบริการ             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารตามผลการประเมิน</li> <li>- พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ</li> <li>- พัฒนาระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้อง</li> <li>- มีผู้บริหารด้าน IT เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบ</li> <li>- ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง</li> </ul>                    |
| 3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน</li> <li>- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร</li> <li>- จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง</li> <li>- จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง</li> <li>- ผู้รับผิดชอบมีทัศนคติเชิงบวก และพร้อมร่วมมือพัฒนา</li> </ul>                                                        |
| 4. การเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำกลยุทธ์ ด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์ ตามแนวยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรมีความพร้อมสูง</li> <li>- อุปกรณ์สนับสนุนการดำเนินงานมีคุณภาพสูง</li> <li>- ความเข้มแข็งของเครือข่ายประชาสัมพันธ์</li> <li>- ความเข้มแข็งของเครือข่ายสื่อมวลชน</li> </ul>           |

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

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



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



## ส่วนที่ 2

### รายงานผลการดำเนินการของกองกลาง

#### หมวด 1 : การนำองค์กร

##### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้นำระดับสูงของกองกลางตามโครงสร้างการบริหารงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ หัวหน้างานสภาอาจารย์ หัวหน้างานเลขานุการผู้บริหาร หัวหน้างานรักษาความปลอดภัย หัวหน้างานประสานงานมหาวิทยาลัย หัวหน้างานบริหารทั่วไป และหัวหน้างานบริหารทรัพยากรกายภาพ

##### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

###### (1) การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ดำเนินการดังนี้

กองกลาง ใช้กระบวนการประชุมสัมมนาภายในแต่ละปี เป็นโอกาสให้บุคลากรได้ระดมความคิดเห็น ทบทวนผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนาของกองกลาง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร 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 ความยั่งยืนองค์กรของกองกลางจึงเกิดจาก การสื่อสารอย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้นำระดับสูง และผู้ปฏิบัติ ประกอบกับให้ความสำคัญกับวงจรรอบในการมอบหมาย ติดตาม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา พัฒนาแนวปฏิบัติในขั้นที่สูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง

##### ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

###### (1) การสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติงานทั้งองค์กรของผู้นำระดับสูง

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างานมีการสื่อสารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติ และมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวปฏิบัติร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดี และความผูกพันระหว่างกันดังนี้

| เรื่องที่สื่อสาร                                                                               | กลุ่มบุคคล                                           | วิธีการสื่อสาร                                                               | ความถี่                                       | ผู้รับผิดชอบ                     | การสื่อสาร |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|------------|----------|
|                                                                                                |                                                      |                                                                              |                                               |                                  | 2<br>ทาง   | 1<br>ทาง |
| บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน                                                                           |                                                      |                                                                              |                                               |                                  |            |          |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ<br>ค่านิยม<br>วัฒนธรรมองค์กร                                             | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br><br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน                                  | ทุกเดือน                                      | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 2. แผนกลยุทธ์<br>ความท้าทาย<br>เชิงกลยุทธ์<br>เป้าประสงค์ และ<br>การคาดการณ์ผล<br>การดำเนินงาน | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br><br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน                                  | ทุกเดือน 6<br>เดือน                           | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 3. การตัดสินใจที่<br>สำคัญ                                                                     | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br><br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน                                  | ตามโอกาส/<br>ทันทีที่มีการ<br>เปลี่ยนแปลง     | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 4. นโยบายและ<br>แนวทางพัฒนา<br>บุคลากร                                                         | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br><br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน                                  | ทุกเดือน                                      | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 5. การเสริมสร้าง<br>ความผูกพัน<br>องค์กร                                                       | - บุคลากรกองกลาง                                     | - ประชุมสัมมนา<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน<br>- e-mail<br>- กิจกรรมเสริม | ตามโอกาส/<br>ทันทีที่<br>สถานการณ์<br>เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 5.เรื่องส่วนบุคคล                                                                              | - บุคลากรกองกลาง                                     | - การพูดคุยเป็น<br>การส่วนตัว                                                | ในโอกาสที่<br>เหมาะสม                         | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                           |                                                      |                                                                              |                                               |                                  |            |          |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ<br>ค่านิยม<br>วัฒนธรรมองค์กร                                             | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก<br>- สื่อมวลชน       | - เว็บไซต์<br>- สื่อป้าย<br>- วิทยุ โทรทัศน์<br>- e-mail                     | ทุกวัน                                        | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 2. รายละเอียดการ<br>บริการ                                                                     | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก                      | - เว็บไซต์<br>- หนังสือราชการ<br>- กิจกรรมเสริม                              | ทุกวัน                                        |                                  | /          |          |

| เรื่องที่สื่อสาร          | กลุ่มบุคคล                                     | วิธีการสื่อสาร                                                | ความถี่           | ผู้รับผิดชอบ                     | การสื่อสาร |          |
|---------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------|------------|----------|
|                           |                                                |                                                               |                   |                                  | 2<br>ทาง   | 1<br>ทาง |
| 3.การประสานความร่วมมือ    | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก<br>- สื่อมวลชน | - เว็บไซต์<br>- หนังสือราชการ<br>- e-mail<br>- จัดการแถลงข่าว | ในโอกาสที่เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 4.การเสริมสร้างความผูกพัน | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก<br>- สื่อมวลชน | - การร่วมงานในโอกาสต่างๆ<br>- การสนับสนุนกิจกรรม              | ในโอกาสที่เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |

## (2) การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างาน ได้มีข้อตกลงร่วมกันเป็นมติของที่ประชุมกองกลางในการมอบหมายให้แต่ละส่วนงานจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยมีการรายงาน ทบทวนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำในที่ประชุมกองกลางซึ่งเป็นการประชุมประจำเดือน โดยมีวาระในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของแต่ละส่วนงานเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังได้มีการติดตามตัวชี้วัดสำคัญที่ได้ถ่ายทอดสู่ทุกส่วนงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อปรับปรุงแผน และวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักของกองกลาง

## 1.2 ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

### ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์กร

กองกลาง ยึดหลักการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรม โดยคำนึงประเด็นหลัก ในการบริหารองค์กร ดังนี้

| ประเด็นธรรมาภิบาล                            | วิธีการ                                                                                                                                                             | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ความโปร่งใสในการบริหารจัดการ                 | มีการสั่งการ กำกับ ดูแล ตามลำดับชั้นการตัดสินใจในการบริหารจัดการตามโครงสร้างการบริหารงานของกองกลาง ที่มหาวิทยาลัยเห็นชอบ และได้ประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน | กองกลาง      |
| ระบบบริหารงานที่เอื้ออำนวยให้มีการตรวจสอบได้ | - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร<br>- ระบบการรับการตรวจประเมินคุณภาพจากมหาวิทยาลัย<br>- ระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการ<br>- การรายงานทางด้านการเงิน       | กองกลาง      |

| ประเด็นธรรมาภิบาล                  | วิธีการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผู้รับผิดชอบ                  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การควบคุมภายใน และการควบคุมความเสี่ยง</li> <li>- ระบบการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |                               |
| การบริหารงานโดยเน้นการมีส่วนร่วม   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน</li> <li>- การมอบหมายการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบตัวชี้วัดเป็นรายบุคคล</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร</li> </ul> | ทุกส่วนงานในสังกัด<br>กองกลาง |
| การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดสรรงบประมาณไปยังส่วนงานตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน</li> <li>- การประเมินผลรายโครงการ/กิจกรรม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | กองกลาง                       |
| การบริหารงานโดยหลักนิติธรรม        | ทุกส่วนงานดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ประกาศระเบียบ หลักเกณฑ์ หลักปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ทุกส่วนงานในสังกัด<br>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 และพระ ราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 นอกจากนั้นยังปฏิบัติตามข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550 โดยเคร่งครัดอีกด้วย

#### (ค) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เป็นภารกิจสำคัญในพันธกิจหลักของกองกลาง โดยมีส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่ 2 ส่วนงานคือ งานประชาสัมพันธ์ และงานรักษาความปลอดภัย ในส่วนของงานประชาสัมพันธ์ ด้านการสร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กรนอกจากจะเผยแพร่ผลงาน กิจกรรมของมหาวิทยาลัยแล้วยังมีหน้าที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ อาทิ การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม และชุมชนในยามที่ประสบเหตุภัยพิบัติ อุบัติเหตุต่างๆ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือบุคลากรของมหาวิทยาลัย และครอบครัว ที่ประสบเหตุร้าย หรือมีความสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินในครอบครัวอย่างทั่วถึง ในส่วนของการสนับสนุนชุมชน การร่วมกิจกรรม งานพิธี โอกาสเฉลิมฉลองสำคัญของจังหวัด หรือในระดับประเทศ เป็นภารกิจหนึ่งที่กองกลางเป็นผู้ประสานการดำเนินการในฐานะ

ผู้แทนของมหาวิทยาลัยมาโดยตลอด การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนในงานเทศกาลไหม การจัดรายการเผยแพร่ความรู้จากงานวิจัย มข. สู่ชุมชน ทาง KKU Channel การดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ การรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในมหกรรมต่างๆ อาทิ งานขอนแก่นมาราธอนนานาชาติ การร่วมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนรอบข้าง เช่นการริเริ่มโครงการเครือข่ายผู้ประกอบการหอพัก เครือข่ายผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการรักษาความสงบเรียบร้อยร่วมกัน การอำนวยความสะดวกในชีวิต และทรัพย์สินของชุมชนมหาวิทยาลัยตามโครงการฝากบ้านกับงานรักษาความปลอดภัย โครงการฝากรถกับงานรักษาความปลอดภัยในช่วงวันหยุด การร่วมปฏิบัติงานในการบรรเทาสาธารณภัยให้กับชุมชนรอบข้างทั้งอัคคีภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รวมถึงการตั้งจุดบริการประชาชนบนถนนมิตรภาพเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง ในช่วงวันหยุดเทศกาล

ในส่วนของการเปิดช่องทางรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน กองกลางได้จัดสายตรงอธิการบดี บนเว็บไซต์มหาวิทยาลัย มีเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสำนักงานประสานและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรับเรื่องร้องเรียนทางเอกสาร และเรื่องร้องเรียนจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้อำนวยการสำนักงานประสานและจัดการเรื่องร้องเรียนอีกตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางจะมีระบบการประสานการดำเนินงาน และแจ้งตอบความคืบหน้าของการร้องเรียน ถึงผู้ร้องโดยตรงทุกกรณี

## 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. 2554
- ผลการประเมินตามตัวชี้วัด พ.ศ. 2554
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ. 2555
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร พ.ศ. 2555
- แผนกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554-2558

โดยทำการวิเคราะห์ SWOT ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกัน ผ่านการทบทวนพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองกลาง และนำไปสู่การปฏิบัติทุกหน่วยงานในสังกัดกองกลางโดยการถ่ายทอดแผนและกำหนดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและตัวชี้วัดระดับบุคคล ซึ่งมีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ดังนี้

| ลำดับขั้นตอน                    | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ระยะเวลา      | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง                                                                                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การเตรียมการ                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- แต่งตั้งคณะทำงาน</li><li>- ระบุผู้เกี่ยวข้อง</li><li>- ศึกษาประเด็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง</li><li>- จัดการประชุมสัมมนา ระดมความคิดเห็น</li></ul>                                                                                                                                                          | ม.ค.-มี.ค. 55 | <ul style="list-style-type: none"><li>- คณะกรรมการบริหารกองกลาง</li><li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li></ul>                          |
| 2. การรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล | <ul style="list-style-type: none"><li>- วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดทำกลยุทธ์ (ดังที่แสดงไว้ข้างต้น)</li><li>- ประชุม สัมมนาผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความต้องการ และข้อเสนอแนะ</li><li>- วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของกองกลาง</li><li>- ประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานด้านต่างๆ</li></ul> | เม.ย. 55      | <ul style="list-style-type: none"><li>- คณะกรรมการบริหารกองกลาง</li><li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li><li>- บุคลากรกองกลาง</li></ul> |

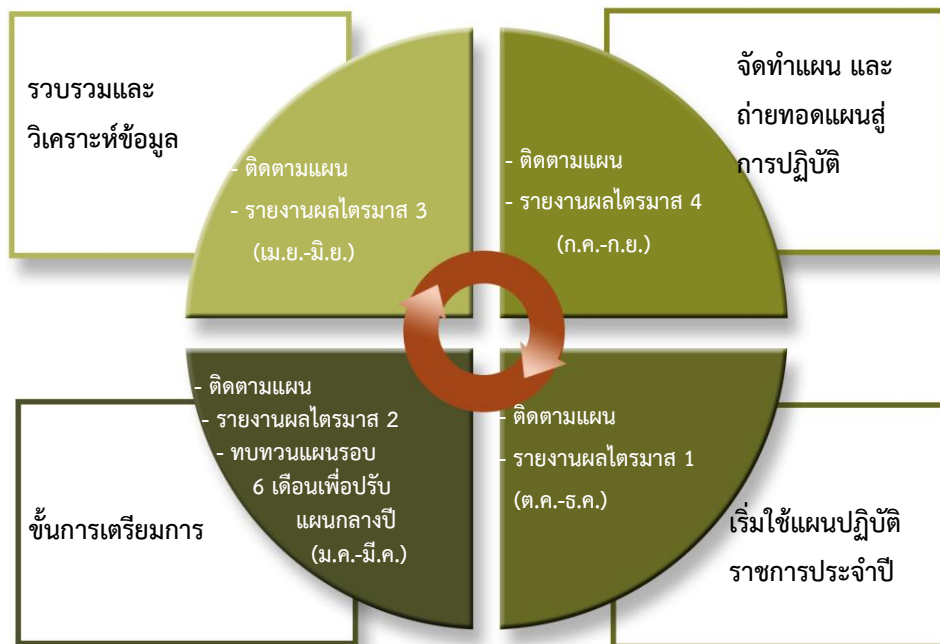
| ลำดับขั้นตอน                                                  | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                             | ระยะเวลา                                          | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. การจัดทำแผนกลยุทธ์                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม</li> <li>- กำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และเป้าหมาย</li> </ul>                                                                                                | ก.ค.-ส.ค. 55                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหาร กองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li> <li>- บุคลากรกองกลาง</li> </ul> |
| 4. การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดโครงการ กิจกรรม งบประมาณ ตัวชี้วัด และส่วนงานผู้รับผิดชอบ</li> <li>- ส่วนงานมอบหมายสู่ TOR รายบุคคล</li> <li>- สรุปแผนปฏิบัติราชการประจำปี นำเสนอในที่ประชุมกองกลาง</li> </ul>        | ก.ย. 55                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหาร กองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li> </ul>                           |
| 5. ดำเนินงานตามกลยุทธ์ ติดตาม ทบทวน และ ประเมินผลการดำเนินงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน</li> <li>- ประเมินและทบทวนผลการปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน</li> <li>- พิจารณาปรับแผนปฏิบัติราชการเพื่อดำเนินการในรอบ 6 เดือนหลัง</li> </ul> | ก.ย. 55<br>โดยนำแผนไปปฏิบัติใน<br>ปีงบประมาณ 2556 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหาร กองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li> </ul>                           |

จากการผลการประเมินคุณภาพภายใน การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งผลจากการทบทวนการปฏิบัติงานตามแผนทำให้กองกลางพบประเด็นที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

| ประเด็นท้าทาย                                                         | กระบวนการเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                            | ที่มาของความท้าทายเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>- ส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน</li> <li>- ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินคุณภาพภายใน</li> <li>- ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- นโยบายการสนับสนุน R2R ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร</li> </ul> |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการบริการ             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารตามผลการประเมิน</li> <li>- พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ</li> <li>- พัฒนาระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินคุณภาพภายใน</li> <li>- การทบทวนผลการปฏิบัติงาน</li> </ul>                                                                                                                                     |

| ประเด็นท้าทาย                                              | กระบวนการเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                                  | ที่มาของความท้าทายเชิงกลยุทธ์                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน</li> <li>- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร</li> <li>- จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง</li> <li>- จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินคุณภาพภายใน</li> <li>- การทบทวนผลการปฏิบัติงาน</li> </ul>                                        |
| 4. การเสริมสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำกลยุทธ์ ด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์ ตามแนวยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทบทวนผลการปฏิบัติงาน</li> <li>- ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> |

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. เป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความ<br>เชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูล<br>สำคัญเพื่อประกอบการ ตัดสินใจเชิง<br>บริหาร และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่พึง<br>ประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ | 1.1 พัฒนาระบบงานหลัก                 | 1.1.1 พัฒนาระบบสารบรรณ<br>อิเล็กทรอนิกส์<br>1.1.2 เผยแพร่ผลงานวิจัย และ<br>เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรใน<br>งานเทศกาลใหม่ และประเพณีผูกเสี่ยว<br>1.1.3 พัฒนาระบบบันทึกสู่การ<br>ประชาสัมพันธ์เชิงรุก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี                                                                                                                                                                                                | 2.1 พัฒนาศักยภาพองค์กร<br>และบุคลากร | 2.1.1 พัฒนาระบบงานและโครงสร้าง<br>องค์กร<br>2.1.2 พัฒนาทักษะระบบงานสารบรรณ<br>สำหรับเครือข่ายงานสารบรรณ<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>2.1.3 เพิ่มพูนทักษะการเขียนข่าว<br>ชั้นสูงสำหรับเครือข่ายประชา<br>สัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>2.1.4 พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสาร<br>สนเทศสำหรับงานรักษาความ<br>ปลอดภัย<br>2.1.5 ปรับปรุงภูมิทัศน์และระบบกายภาพ<br>เพื่อสุขภาวะในการทำงาน<br>2.1.6 พัฒนาเทคนิคการทำหน้าที่ครูฝึก<br>สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความ<br>ปลอดภัย<br>2.1.7 พัฒนาทักษะในการระงับ<br>เหตุอัคคีภัยสำหรับเจ้าหน้าที่<br>รักษาความปลอดภัย<br>2.1.8 พัฒนาทักษะด้านระเบียบวินัย<br>จราจร สำหรับเจ้าหน้าที่รักษา<br>ความปลอดภัย<br>2.1.9 พัฒนาทักษะสำหรับอาสาสมัคร<br>แจ้งเหตุ<br>2.1.10 พัฒนาทักษะสำหรับนักศึกษา<br>อาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม<br>2.1.11 ขยายเขตบริการเพื่อแสวงหา<br>ความร่วมมือ และสร้างเครือข่าย |

| เป้าประสงค์หลัก (Goals) | กลยุทธ์ (Strategies) | โครงการ (Projects)                                          |
|-------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|
|                         |                      | รักษาความปลอดภัยกับชุมชนรอบ<br>ข้างมหาวิทยาลัย ในลักษณะ CSR |

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

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

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

(3) การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่ผู้ปฏิบัติ ดำเนินการโดยระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) กำหนดเป็นตัวชี้วัด ของผู้ปฏิบัติเป็นรายบุคคลใน Position Description (PD) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดทุก 6 เดือน โดยผล การประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี การพิจารณาเงินเพิ่มพิเศษ และการต่อสัญญาจ้าง (ในกรณีพนักงานมหาวิทยาลัย)

(4) กองกลางจะทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ร่วมกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้สนองตอบ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริม การพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติให้ได้รับการพัฒนาตามภาระงานที่รับผิดชอบ และจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน โดยรวบรวมองค์ ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ไว้ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติสามารถสืบค้น อ้างอิง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

(5) จัดให้มีส่วนงานที่อำนวยความสะดวกด้านการเงิน พัสดุ และการประสานอำนวยความสะดวกด้านธุรการ ไว้ที่ส่วนกลางของกองกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

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

### 1. โครงการตอบสนองโครงการยุทธศาสตร์ 315 โครงการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

| ลำดับ | สนอง 315 โครงการ                                                                                                               | ชื่อโครงการ กิจกรรม                     | หน่วยงาน รับผิดชอบ | ตัวชี้วัด                                                                                                                   | เป้าหมาย                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.    | 63. พัฒนา website สำหรับการสื่อสาร ภายในเป็นการเฉพาะ เพื่อให้สามารถสื่อสาร ข้อมูลภายในเป็นการ เฉพาะได้ เพื่อลด ภาระของเว็บไซต์ | โครงการพัฒนาเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | งาน ประชาสัมพันธ์  | 1.มีเอกสารแสดงขั้นตอน การศึกษารูปแบบและ แนวทางดำเนินการปรับปรุง เว็บไซต์มหาวิทยาลัย<br>2. จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ มากขึ้น | 1. มีนาคม 2555<br><br>2.เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า |

| ลำดับ | สนอง 315 โครงการ                                                                                                                                                                     | ชื่อโครงการ กิจกรรม                                                                                       | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                                                     |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|       | ทางการ และทำให้เว็บไซต์ทางการเป็นที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มเป้าหมาย (ยุทธศาสตร์ 1 กลยุทธ์ 5 มาตรการ 3 )                                                                                   |                                                                                                           |                       | 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ                                                                                                                                     | ร้อยละ 20<br>3. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75                          |
| 2.    | 58.เพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางที่เปิดเผยแพร่มากมายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งข้อมูลได้โดยง่ายละมีความมั่นใจ(ยุทธศาสตร์ 1 กลยุทธ์ 5 มาตรการ 2 ) | โครงการพัฒนาการสื่อสารผ่านสื่อเครือข่ายสังคม (Social Network Media) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร | งาน<br>ประชาสัมพันธ์  | ประชาคมมหาวิทยาลัย และประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อเครือข่ายสังคมเพิ่มขึ้น                                                                                       | มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25                        |
| 3.    | 57. เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ สู่บุคลากร นักศึกษา ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลาย (ยุทธศาสตร์ 1 กลยุทธ์ 5 มาตรการ 2 )                   | โครงการขยายช่องทางสื่อสารองค์กร ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์                      | งาน<br>ประชาสัมพันธ์  | 1. มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มขึ้น<br>2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับข้อมูลข่าวสาร                      | 1. อย่างน้อย 2 ระบบ<br>2. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80                |
| 4.    | 247. สร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์กับสื่อมวลชนระดับชาติและระดับท้องถิ่นในการเผยแพร่กิจกรรมและโครงการบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยดำเนินการตลอดจน                                      | โครงการ สื่อมวลชนสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                               | งาน<br>ประชาสัมพันธ์  | 1. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร นักวิชาการ และเครือข่ายสื่อมวลชนทุกแขนง<br>2. ผลงาน และกิจกรรมของมหาวิทยาลัยได้รับการเผยแพร่เพิ่มขึ้นจากปี 2554 | 1. ไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม<br>2. เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 |

| ลำดับ | สนอง 315 โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ชื่อโครงการ กิจกรรม                                                                           | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ       | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                                                                                                         |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | ประชาสัมพันธ์ผ่าน<br>Social Network<br>(ยุทธศาสตร์ 5 กล<br>ยุทธ 1 มาตรการ 5 )                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                               |                             |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                  |
| 5.    | 18. ขยายผลโครงการ<br>ฝึกอบรมนักศึกษา<br>อาสาสมัครสืบสวน<br>พิเศษ (TSI) โดยมี<br>วัตถุประสงค์ เพื่อ<br>สร้างให้นักศึกษาเป็น<br>ผู้มีจิตสาธารณะใน<br>การทำประโยชน์<br>เพื่อสังคม รมรงค์เมา<br>ไม่ขับ รมรงค์ขับขี่<br>ปลอดภัยไร้<br>แอลกอฮอล์<br>(ยุทธศาสตร์ 1 กล<br>ยุทธ 1 มาตรการ 5 )                          | โครงการฝึกอบรมนักศึกษา<br>อาสาสมัครสืบสวนพิเศษ<br>(Tactics of Special<br>Investigation) : TSI | งานรักษา<br>ความ<br>ปลอดภัย | 1. มีกิจกรรมรณรงค์ และ<br>การปฏิบัติงานโดยจิต<br>สาธารณะของอาสาสมัคร<br>ด้านการใช้รถใช้ถนน ขับขี่<br>ปลอดภัยไร้แอลกอฮอล์ และ<br>ด้านการรักษาความ<br>ปลอดภัย<br>2. ผู้เข้ารับการอบรมทดสอบ<br>ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ<br>หลักสูตรหลังการอบรม | จำนวน<br>นักศึกษา TSI<br>ที่เข้าร่วม<br>โครงการ<br>80 % ของ<br>ผู้เข้าร่วม<br>อบรม<br>2. ไม่ต่ำกว่า<br>ร้อยละ 90 |
| 6.    | 8. รมรงค์ ส่งเสริม<br>ความรู้ ความเข้าใจ<br>สร้างจิตสำนึกในเรื่อง<br>วินัยจราจร และ<br>ดำเนินการกวดขัน<br>วินัยจราจรเอื้ออาทร<br>และพิจารณาโทษ<br>ผู้กระทำความผิดในแบบ<br>เอื้ออาทรโดยจัด<br>อบรมเพิ่มพูนความรู้<br>ด้านกฎหมายจราจร/<br>การบำเพ็ญ<br>สาธารณประโยชน์<br>(ยุทธศาสตร์ 1 กล<br>ยุทธ 1 มาตรการ 2 ) | โครงการอบรมระเบียบวินัยด้าน<br>การจราจร โดยเน้นการมีส่วน<br>ร่วมของนักศึกษา                   | งานรักษา<br>ความ<br>ปลอดภัย | 1. มีกิจกรรมอบรมให้ความรู้<br>ด้านการขับขี่ปลอดภัย และ<br>กฎหมายจราจร<br>2. ผู้เข้ารับการอบรมทดสอบ<br>ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ<br>หลักสูตรหลังการอบรม                                                                                       | 1. อย่างน้อย<br>2 รุ่น รุ่นละไม่<br>ต่ำกว่า 80 คน<br>2. ไม่ต่ำกว่า<br>ร้อยละ 90                                  |
| 7.    | 20. รมรงค์<br>ดำเนินการให้การคัด<br>แยกขยะและของ                                                                                                                                                                                                                                                              | โครงการ การจัดทำบันทึก<br>ข้อความ และสมุดบันทึก ขนาด<br>ต่าง ๆ โดยกระดาดใช้แล้ว 1             | งานสาร<br>บรรณ              | ปริมาณการใช้กระดาดใหม่<br>ศูนย์ผลิตเอกสารลดลง                                                                                                                                                                                          | ลดลงไม่ต่ำ<br>กว่า<br>ร้อยละ 2                                                                                   |

| ลำดับ | สนอง 315 โครงการ                                                                                                                                                                                                | ชื่อโครงการ กิจกรรม                                          | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ           | ตัวชี้วัด                                                | เป้าหมาย            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|
|       | เหลือใช้ภายในมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์ในเชิงมูลค่าทางเศรษฐกิจ และสร้างพหุติสัยที่เหมาะสมให้แก่ นักศึกษา บุคลากร และเป็นตัวอย่างของชุมชน (ยุทธศาสตร์ 1 กลยุทธ์ 1 มาตรการ 6 )                                    | หน้า                                                         |                                 |                                                          |                     |
| 8.    | 9. กำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติเพื่อลดการใช้พลังงานในพื้นที่อาคารโดยมีเป้าหมายลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานลงอย่างน้อย 10 % ต่อปี พร้อมดำเนินการรณรงค์ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (ยุทธศาสตร์ 1 กลยุทธ์ 1 มาตรการ 3) | โครงการ อาคารสีเขียว                                         | งานบริหาร<br>ทรัพยากร<br>กายภาพ | ค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของอาคารสิริคุณากรลดลงจากปี 2554    | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 |
| 9.    | 15. อนุรักษ์พื้นที่สีเขียว และรักษาระบบนิเวศของพื้นที่ให้สอดคล้องกับสภาพธรรมชาติดั้งเดิม มีการสำรวจพันธุ์ไม้เพื่อทำทะเบียน และการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญด้านการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืชของ   | โครงการ ต้นไม้เพื่อพ่อ 84 ต้น<br>ถวายเป็นพระราชกุศล 84 พรรษา | งาน<br>ประชาสัมพันธ์            | มีทะเบียนต้นไม้สำคัญที่มหาวิทยาลัยประกาศเป็นไม้ออนุรักษ์ | มีนาคม 2555         |

| ลำดับ | สนอง 315 โครงการ                                                                                                                                                                                                                       | ชื่อโครงการ กิจกรรม                                          | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ           | ตัวชี้วัด                                                                                                                                    | เป้าหมาย                         |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|       | มข. (ยุทธศาสตร์ 1<br>กลยุทธ์ 1 มาตรการ<br>4 )                                                                                                                                                                                          |                                                              |                                 |                                                                                                                                              |                                  |
| 10.   | 21. การรณรงค์การ<br>ทิ้งขยะในสถานที่ที่<br>มหาวิทยาลัยจัดให้<br>พร้อมทั้งจัดหาถังขยะ<br>ให้มีจำนวนที่เพียงพอ<br>โดยเฉพาะในช่วงที่มี<br>การจัดงานสำคัญ<br>และมีผู้เข้าร่วมงาน<br>เป็นจำนวนมาก<br>(ยุทธศาสตร์ 1 กล<br>ยุทธ์ 1 มาตรการ 7) | โครงการถังขยะ มข.รักษ์โลก                                    | งานบริหาร<br>ทรัพยากร<br>กายภาพ | มีถังขยะชนิดแยกประเภท<br>ขยะที่เพียงพอต่อการใช้งาน<br>ในพื้นที่โดยรอบอาคารสิริ<br>คุณากร                                                     | ถังขยะ มข.<br>รักษ์โลก<br>15 ชุด |
| 11.   | 22.จัดระบบโซนนิ่ง<br>ป้ายประชาสัมพันธ์ให้<br>มีความเป็นระเบียบ<br>เรียบร้อยไม่บดบัง<br>ทัศนียภาพที่สวยงาม<br>ของมหาวิทยาลัย<br>ช่วยลดอุบัติเหตุ และ<br>มลพิษทางสายตาของ<br>ผู้สัญจรไปมา<br>(ยุทธศาสตร์ 1 กล<br>ยุทธ์ 1 มาตรการ 7)      | โครงการจัดระเบียบป้าย<br>ประชาสัมพันธ์<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น | งาน<br>ประชาสัมพันธ์            | มีการปรับปรุงระเบียบการ<br>ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์<br>และจัดพื้นที่การติดตั้งป้าย<br>ประชาสัมพันธ์เพื่อ<br>เสริมสร้างทัศนียภาพที่<br>สวยงาม | มกราคม<br>2555                   |
| 12.   | 41. ดำเนินการ<br>ปรับปรุง<br>สภาพแวดล้อมของที่<br>ทำงานให้มี<br>บรรยากาศของการ<br>ทำงานที่ดี เพื่อสร้าง<br>ความสุขในที่ทำงาน<br>(ยุทธศาสตร์ 1 กล<br>ยุทธ์ 2 มาตรการ 4)                                                                 | โครงการ Happy Workplace                                      | งานบริหาร<br>ทั่วไป             | ความพึงพอใจของบุคลากร                                                                                                                        | ไม่ต่ำกว่า<br>ร้อยละ 80          |
| 13.   | 42. สร้าง<br>กระบวนการมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                       | โครงการแปลงผักปลอดภัย<br>มหาวิทยาลัยมีสุข                    | กองกลาง                         | ความพึงพอใจของบุคลากร<br>สังกัดสำนักงานอธิการบดีที่                                                                                          | ไม่ต่ำกว่า<br>ร้อยละ 80          |

| ลำดับ | สนอง 315 โครงการ                                                                                                                                                                                          | ชื่อโครงการ กิจกรรม                                           | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ           | ตัวชี้วัด                                                                 | เป้าหมาย                |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|       | ร่วมของบุคลากรใน<br>การสร้างความสุขในที่<br>ทำงาน (ยุทธศาสตร์<br>1 กลยุทธ์ 2<br>มาตรการ 4)                                                                                                                |                                                               |                                 | เข้าร่วมโครงการ                                                           |                         |
| 14.   | 75. สนับสนุนการใช้<br>ทรัพยากรร่วมกันกับ<br>หน่วยงานภายนอกทั้ง<br>ส่วนที่เป็น<br>สถาบันการศึกษา<br>หน่วยงานภาครัฐ<br>ภาคเอกชน และ<br>องค์กรบริหารส่วน<br>ท้องถิ่น(ยุทธศาสตร์ 1<br>กลยุทธ์ 5 มาตรการ<br>6) | โครงการพัฒนาระบบการ<br>ให้บริการห้องประชุมอาคารสิริ<br>คุณากร | งานบริหาร<br>ทรัพยากร<br>กายภาพ | สัดส่วนการให้บริการห้อง<br>ประชุมแก่หน่วยงาน<br>ภายนอกเพิ่มขึ้นจากปี 2554 | ไม่ต่ำกว่า<br>ร้อยละ 10 |

## 2. โครงการตอบสนอง NEED กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

| ลำดับ | ชื่อโครงการ กิจกรรม                                                                                                                                                                     | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ           | ตัวชี้วัด                                                         | เป้าหมาย                                 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1.    | โครงการสัมมนาเสริมสร้างสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเพื่อรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย                                                                                  | งานบริหารทั่วไป                 | ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม                            | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80                      |
| 2.    | โครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้แนวปฏิบัติ และกฎระเบียบด้านงานสารบรรณ และการจัดการงานเอกสาร                                                                                            | งานสารบรรณ                      | มีคู่มือแนวปฏิบัติในการจัดการหนังสือและเอกสาร                     | มีนาคม 2555                              |
| 3.    | โครงการสัมมนาผู้ปฏิบัติงานด้านการรับ ส่ง เอกสารกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสำนึกในการให้บริการ มีความเข้าใจในระบบงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ดี | งานสารบรรณ                      | มีคู่มือแนวปฏิบัติในการรับ-ส่งหนังสือและเอกสาร                    | พฤษภาคม 2555                             |
| 4.    | โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการรับ ส่ง เอกสารกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพ                                                    | งานสารบรรณ                      | การชำระ รวดเร็วของเอกสารลดลง                                      | การชำระรวดเร็วไม่เกินร้อยละ 1            |
| 6.    | โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบริหารงาน ระบบบริหารจัดการเอกสาร                                                                                                                 | งานสารบรรณ                      | 1. มีฐานข้อมูลในการสืบค้นเป็นปัจจุบัน<br>2. ความพึงพอใจผู้ใช้ระบบ | 1. เมษายน 2555<br>2. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 |
| 7.    | โครงการเผยแพร่ผลงานในงานเทศกาลไหม ประเพณีผูกเสี่ยว และงานกาชาด จังหวัดขอนแก่น                                                                                                           | งานประชาสัมพันธ์                | ผู้เข้าเยี่ยมชมนิทรรศการผลงานของมหาวิทยาลัยตลอด 12 วัน            | ไม่ต่ำกว่า 6,000 คน                      |
| 8.    | โครงการอบรมการป้องกัน และระงับอัคคีภัย อาคารสิริคุณากร                                                                                                                                  | งานบริหาร<br>ทรัพยากร<br>กายภาพ | ผู้เข้ารับการอบรมทดสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตรหลังการอบรม      | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80                      |

### ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

กองกลางคาดการณ์ผลการดำเนินการโดยเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และเพิ่มความท้าทายโดยยกระดับผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น ซึ่งมีระบบการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตัวชี้วัดหลักตามเป้าประสงค์หลักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ดังนี้



| เป้าประสงค์หลัก (Goal)                                                                                                                                                                                                   | ตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. เป็นองค์กรที่ให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ</p> | <p>1.1 มี และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริหารจัดการการรับส่งเอกสารราชการกลางของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.2 เผยแพร่ผลงานวิจัยที่สนองตอบความต้องการของชุมชน และเผยแพร่ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยแก่ผู้ร่วมชมนิทรรศการไม่น้อยกว่า 3,000 คน</p> <p>1.3 เครือข่ายประชาสัมพันธ์ได้รับการพัฒนากระบวนการสู่การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ของจำนวนเครือข่ายทั้งหมด</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี</p>                                                                                                                                                                            | <p>2.1 ระบบงานและโครงสร้างองค์กรเอื้อต่อการสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย</p> <p>2.2 เครือข่ายงานสารบรรณมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการพัฒนาทักษะระบบงานสารบรรณไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเครือข่ายทั้งหมด</p> <p>2.3 เครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการเพิ่มพูนทักษะการเขียนข่าวชั้นสูง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ของจำนวนเครือข่ายทั้งหมด</p> <p>2.4 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.5 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาทักษะในการระงับเหตุอัคคีภัยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.6 บุคลากรงานรักษาความปลอดภัยได้รับการพัฒนาทักษะด้านระเบียบวินัยจราจร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด</p> <p>2.7 พัฒนาทักษะสำหรับอาสาสมัครแจ้งเหตุ จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน</p> <p>2.8 นักศึกษาอาสาสมัครได้รับการพัฒนาทักษะอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน</p> <p>2.9 มีกิจกรรมความร่วมมือรักษาความปลอดภัยกับชุมชนรอบข้างมหาวิทยาลัย ในลักษณะ CSR ไม่น้อยกว่า 10 ครั้ง</p> <p>2.10 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80</p> |

### หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

#### 3.1 การจัดทำกลยุทธ์

##### ก. การส่งเสริมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การจัดการประชุมเครือข่ายงานสารบรรณ การประชุมเครือข่ายประชาสัมพันธ์ การประชุมรับฟังความเห็นผู้ประกอบการหอพักรอบข้างมหาวิทยาลัย การประชุมรับฟังความเห็นผู้ประกอบการขนส่งมวลชนในมหาวิทยาลัย การประชุมสัมมนา ของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย สภาอาจารย์ สภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง นอกจากนั้นยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ซึ่งรับผิดชอบดำเนินการโดยกองกลาง อีกทางหนึ่งด้วย

(2) กองกลาง จัดระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่ใช้ประโยชน์ร่วมระหว่างผู้รับบริการทั้งภายนอก และภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ระบบรับ ส่ง และสืบค้นหนังสือราชการของงานสารบรรณ การให้บริการข้อมูลและแนวทางการรับบริการด้านการทำหนังสือเดินทางโดยงานประสานงานมหาวิทยาลัย การให้บริการข้อมูล สถิติ ด้านการรักษาความปลอดภัย และการจัดการจราจร การสืบค้นข้อมูลภาพเหตุการณ์ในฐานข้อมูลกล้องวงจรปิดโดยงานรักษาความปลอดภัย การให้บริการข้อมูลตารางการปฏิบัติงาน และการนัดหมายผู้บริหารมหาวิทยาลัยโดยงานเลขานุการผู้บริหาร การบริการข้อมูลสารสนเทศด้านผลงานมหาวิทยาลัย กิจกรรมเด่น และผลงานตามยุทธศาสตร์ของฝ่ายบริหาร ที่จัดทำ นำเสนอ และจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ผู้รับบริการเช่น กองแผนงาน สามารถสืบค้น ดาวน์โหลด ไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงานประจำปี หรือจัดทำข้อสนเทศประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร สื่อมวลชนทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคสามารถสืบค้น และดาวน์โหลด ข้อมูลเชิงข่าวไปใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยได้ในทันที นอกจากนั้น ข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์ กิจกรรมสำคัญต่างๆ เหล่านี้ ได้ส่งต่อให้กับหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อบันทึกจัดเก็บเป็นสารสนเทศเชิงประวัติ อีกทางหนึ่งด้วย

##### กลไกหลักที่ส่งเสริมการใช้บริการและตอบสนองต่อความคาดหวัง

| กลุ่มผู้รับบริการ                                                          | กลไก                                                                                                                                                                                                                                                         | แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่<br>อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วย<br>อธิการบดี | สนับสนุนการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                        | ข้อมูลตารางการปฏิบัติงาน และ<br>การนัดหมาย ของงานเลขานุการ<br>ผู้บริหาร                                                                                                                                                                                                                                                |
| คณะ/หน่วยงานภายใน<br>มหาวิทยาลัย                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือภายนอก</li> <li>- การเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และผลงาน</li> <li>- ข้อมูลการจัดกิจกรรม การประชุม อบรม<br/>สัมมนา ในมหาวิทยาลัย</li> <li>- การบริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของงานสารบรรณ</li> <li>- ระบบเผยแพร่ข่าว KKUNews</li> <li>- ของงานประชาสัมพันธ์</li> <li>- ระบบ Kku Event Update</li> <li>- ของงานประชาสัมพันธ์</li> <li>- สายด่วนงานรักษาความปลอดภัย<br/>12191 และ 043 202 191และ<br/>วิทยุสื่อสาร</li> </ul> |
|                                                                            | - การบริการข้อมูลภาพบันทึกเหตุการณ์ทาง                                                                                                                                                                                                                       | - ระบบฐานข้อมูลบันทึกเหตุการณ์                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| กลุ่มผู้รับบริการ                  | กลไก                                                                                                                                                                                                                                                         | แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>กล่องวงจรปิด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการข้อมูลและแนวทางการรับบริการด้านการทำหนังสือเดินทาง</li> </ul>                                                                                                                          | <p>จากศูนย์ปฏิบัติการกลางด้านการรักษาความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลบริการด้านการทำหนังสือเดินทาง บนเว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัย</li> </ul>              |
| สภาคณาจารย์                        | สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ                                                                                                                                                                                                                            | ฐานข้อมูลสารสนเทศการประชุมสภาคณาจารย์ ของงานสภาอาจารย์                                                                                                                                      |
| สภาข้าราชการ พนักงาน และ ลูกจ้าง   | สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ                                                                                                                                                                                                                            | ฐานข้อมูลสารสนเทศการประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และ ลูกจ้าง ของงานสภาอาจารย์                                                                                                                 |
| นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแจ้งเรื่องร้องเรียน</li> <li>- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม</li> </ul>                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- e-mail</li> <li>- เว็บไซต์สายตรงอธิการบดี</li> <li>- ระบบ KKU Event Update ของงานประชาสัมพันธ์</li> </ul>                      |
| สื่อมวลชน                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม</li> <li>- การบริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์</li> </ul>                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- e-mail</li> <li>- ฐานข้อมูลข่าวมหาวิทยาลัย ของงานประชาสัมพันธ์</li> <li>- ระบบ KKU Event Update ของงานประชาสัมพันธ์</li> </ul> |
| คณาจารย์/นักวิจัย                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการการเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์/นักวิจัย</li> </ul>                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลผลงาน และงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนของงานประชาสัมพันธ์</li> </ul>                                                           |
| หน่วยงานภายในกองกลาง               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพกองกลาง</li> <li>- สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ</li> <li>- ติดตามการรายงานผลโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิรูปราชการ</li> <li>- บริการคลังความรู้ผู้ปฏิบัติงานกองกลาง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์การประกันคุณภาพกองกลาง</li> </ul>                                                                                                          |

(3) เพื่อพัฒนาสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง กองกลางได้นำ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการจากช่องทางๆ ที่กล่าวข้างต้น รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นข้อมูลประกอบที่สำคัญ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี

#### ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองกลางได้บ่มเพาะพฤติกรรมพึงประสงค์ที่ก่อเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีการสืบทอดต่อกันมาจากอดีตจนปัจจุบัน เป็นแนวปฏิบัติหลักที่บุคลากรกองกลาง ยึดถือมาโดยตลอด คือ “เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ”

ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของกองกลาง ที่มุ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ากองกลาง เป็นองค์กรที่บริหารจัดการ และให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรมเป็นที่ตั้ง ประกอบกับมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ คือ มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ ปลอดภัย และสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### 3.2 “เสียงของผู้รับบริการ” : วิธีการรวบรวม และใช้สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้หลากหลายช่องทาง ดังนี้

1. ช่องทางที่เป็นทางการ เช่นการจัดประชุม สัมมนา รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะ 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 นอกจากนั้นยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีกด้วย

(3) ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับการตอบสนองโดยดำเนินการแก้ไขในทันทีที่สามารถทำได้ และจะมีการประสานแจ้งตอบการดำเนินการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกรณีไป นอกจากนั้น เพื่อพัฒนาสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง กองกลางได้นำ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางๆ ที่กล่าวข้างต้น ใช้เป็นข้อมูลสำคัญ ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี ของกองกลางอีกด้วย

## ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

(2) กองกลาง นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา เป็นข้อมูลพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 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 ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี ของกองกลาง เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด และเกิดความผูกพันกับองค์กร อย่างยั่งยืน

## ค. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการพัฒนาข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภารกิจ มากที่สุด

(2) กองกลาง ได้พัฒนากระบวนการในการให้บริการ โดยนำความต้องการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลตั้งต้น ในการวิเคราะห์ร่วมกับการศึกษาสภาพแวดล้อม ของการให้บริการที่ปรับเปลี่ยนไป ให้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า กำหนดทิศทางการพัฒนาการให้บริการที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด

(3) กองกลางได้ใช้ฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ประสานความร่วมมือ สื่อสารสร้างความเข้าใจในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว สามารถสื่อสารข้อมูลได้ถึงตัวกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เช่น ระบบฐานข้อมูล e-mail ของสื่อมวลชน ฐานข้อมูล e-mail ของเครือข่ายประชาสัมพันธ์ เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ 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. 2555 โดยกำหนดตัวชี้วัดหลัก และจัดทำเป็นสารสนเทศ ดังนี้

1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2555 (รายงานหมวด 7)
2. ข้อมูลองค์ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เช่น ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลครุภัณฑ์ ทรัพยากรกายภาพ ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

| วิธีเลือกข้อมูลสารสนเทศ                                                       | วิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ                                                                                                   | ความถี่ในการทบทวนข้อมูลและสารสนเทศ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2555                  |                                                                                                                               |                                    |
| 1.1 ผลงานตามพันธกิจและตัวชี้วัดหลักพ.ศ. 2555                                  | 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 มีกรอบระยะเวลาการรายงานผลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งผลจากการจัดทำรายงานการติดตามผลต่างๆ เหล่านี้ เป็นข้อมูลสารสนเทศย้อนกลับที่สำคัญในการกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของกองกลาง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

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

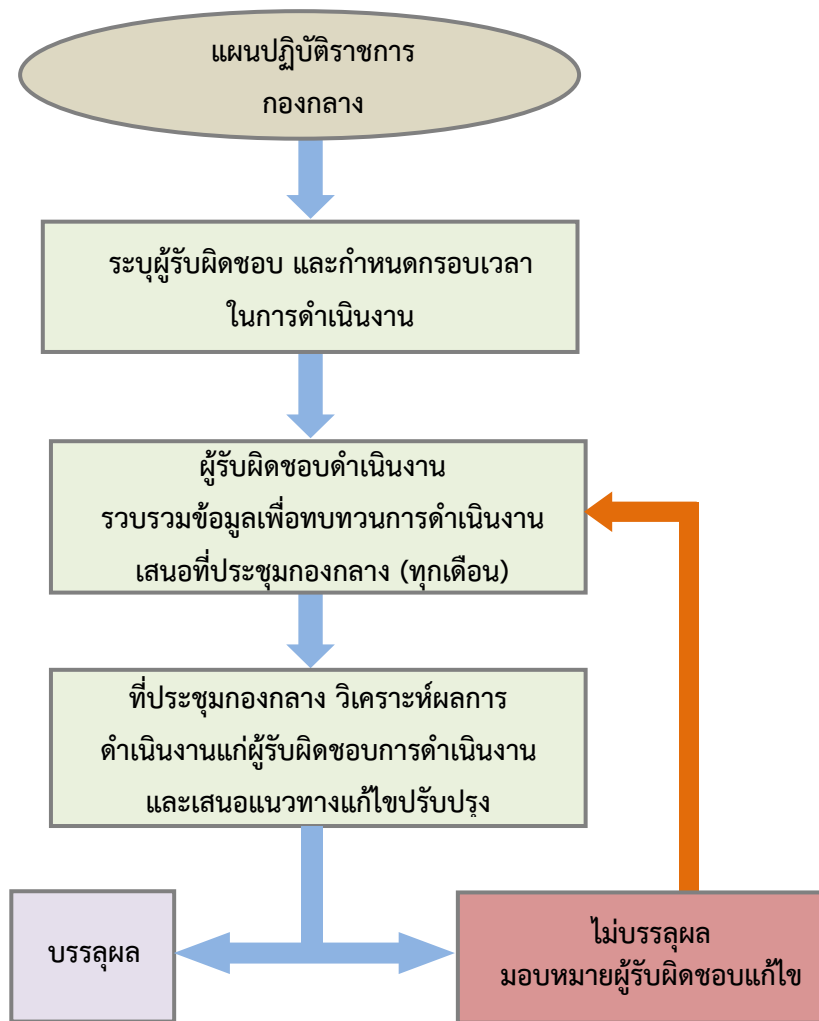
**3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้** เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งที่มาต่างๆ ดังนี้

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

#### **ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ**

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

กระบวนการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของกองกลาง



การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทราบถึงแนวทางการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายนั้น ดำเนินการโดยสื่อสารผ่านหัวหน้างานในที่ประชุมประจำเดือนของกองกลาง โดยมีการแจ้งบันทึกในรายงานการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ในกรณีที่การปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการสื่อสารดังนี้

| กลุ่มเป้าหมาย                     | ช่องทาง และวิธีการสื่อสาร                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. กลุ่มเป้าหมายภายในมหาวิทยาลัย  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย</li> <li>- ระบบ Pop mail ของนักวิจัย นักศึกษาและบุคลากร</li> </ul>    |
| 2. กลุ่มเป้าหมายภายนอกมหาวิทยาลัย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย</li> <li>- ระบบ Pop mail เครือข่ายคู่ความร่วมมือของกองกลาง</li> </ul> |



### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองกลาง มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนในที่ประชุมกองกลาง ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน และบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพของกอง ซึ่งได้นำผลจากการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานในรายการกิจ รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำกลยุทธ์ในปีถัดไป และเพื่อยกระดับมาตรฐานผลงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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<br>2. มีการสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข้อมูล เฉพาะ ทาง Pop mail หรือ Face book<br>3. กำหนดสิทธิในการพัฒนาข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น สมาชิกเครือข่ายประชาสัมพันธ์สามารถ อัปโหลด ข่าวของคณะ/หน่วยงาน บนหน้าแรกของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย<br>4. มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งาน |
| 3. ความถูกต้อง แม่นยำ      | 1. กำหนดมาตรฐานของข้อมูล และการปฏิบัติงาน<br>2. กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลที่ชัดเจน และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง<br>3. กำหนดผู้รับผิดชอบระบบที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือ ข้อผิดพลาดของระบบได้ในทันที                                                                                                                                                           |
| 4. ความทันสมัย             | 1. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูล<br>2. ให้สิทธิเครือข่าย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พัฒนาข้อมูลได้เอง และจัดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                        |
| 5. ความเชื่อมโยง           | บูรณาการข้อมูล โดยลิงก์ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในแต่ละด้าน เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิง และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร                                                                                                                                                                                                            |
| 6. ความน่าเชื่อถือ         | 1. ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| คุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศ               | วิธีการจัดการ                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | 2. เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ                                                                                                                                                      |
| 7. ความปลอดภัย และความสามารถในการเข้าถึง | จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และรหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่                                                                                  |
| 8. ความสามารถในการตรวจสอบ                | กำหนดการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหาร ให้เข้าถึงชั้นของการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจซ้ำ และสอบถามข้อมูลสารสนเทศต่างๆ 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 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | - เข้าสู่เว็บไซต์มหาวิทยาลัย <a href="http://www.kku.ac.th">www.kku.ac.th</a><br>- เข้าสู่เว็บไซต์กองกลาง <a href="http://www.kku.ac.th/GAD">www.kku.ac.th/GAD</a> |
| จัดการฐานข้อมูลในลักษณะที่มีการสืบค้น ด้วยคำค้น (Key words)                                                 | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความสำคัญเพื่อสืบค้นข้อมูลในระบบได้                                                                                                         |
| พัฒนาเนื้อหา (Content) ของข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบที่สืบค้นผ่านเครื่องมือสื่อสารแบบไร้สาย(Mobile Application) | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศผ่านโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้                                                                                    |
| มีระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสมรรถนะสูงสามารถจัดเก็บ และสืบค้นข้อมูลสารสนเทศในลักษณะ Real time                   | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | สืบค้น และเรียกใช้ข้อมูลในลักษณะ On demand ได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่น ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด ข้อมูลมติที่ประชุมสภา ข้อมูลรายการโทรทัศน์                                 |
| จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึง                                                                          | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                            | ผู้ใช้ จะได้รับชื่อผู้ใช้ระบบ (User name)                                                                                                                          |

| การจัดการความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศกองกลาง                                         | การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    | ผู้ใช้                                                         | วิธีการเข้าถึง                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ                                                   | ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย                                      | และ รหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่                                                                                                                                                                                                                           |
| มีระบบสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และสืบค้นข้อมูลล่วงหน้า                                 | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และสืบค้นข้อมูลล่วงหน้าโดยได้ออกแบบส่วนใช้งานนี้ไว้ให้ใช้งานได้สะดวก                                                                                                                                                                                      |
| มีระบบการอนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุง พัฒนาข้อมูลสารสนเทศในส่วนรับผิดชอบได้    | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน                     | ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุง พัฒนาข้อมูลสารสนเทศในส่วนรับผิดชอบได้ เช่นการบันทึกข้อมูลการ รับ ส่ง เอกสารราชการ โดยเครือข่ายงานสารบรรณ การโพสต์ข่าวบนหน้าแรกของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยโดยเครือข่ายประชาสัมพันธ์บนโปรแกรม KKU NEWS การเพิ่มเติมข้อมูลการจัดกิจกรรมบนโปรแกรม KKU Event Up Date เป็นต้น |
| มีระบบการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อใช้งานและอ้างอิง | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ใช้งานอยู่ไปยังแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่สนใจได้ทันทีผ่านลิงก์ ที่จัดเตรียมไว้                                                                                                                                                                       |
| เชื่อมโยงการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย กับ Google                          | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์มหาวิทยาลัย โดยใช้คำค้น KKU ใน Google ได้รวดเร็ว ด้วยการลงรหัส KKU เป็นอันดับแรกบน Google                                                                                                                                                       |
| จัดการให้ผู้ใช้งานสามารถทำสำเนา บันทึก และพิมพ์ผลข้อมูลสารสนเทศได้ทันที            | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอก            | ผู้ใช้สำเนา บันทึก และพิมพ์ผลข้อมูลสารสนเทศได้ทันที ในหน้าสืบค้น                                                                                                                                                                                                                           |
| จัดทำสารสนเทศในรูปแบบภาษาอังกฤษ                                                    | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้เข้าสู่เว็บไซต์ หน้าภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการโดยกองกลาง                                                                                                                                                                                                                 |

กองกลางมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ ดังนี้

| ระบบสารสนเทศ                                           | ลักษณะงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบบริหารจัดการเอกสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น            | กองกลาง พัฒนาขึ้นเพื่อให้ใช้ในการรับ ส่ง สืบค้น เอกสารราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยงานสารบรรณกองกลางรับผิดชอบดูแลระบบ และมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของทุกคณะ/หน่วยงานร่วมใช้งานระบบนี้ ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย                                                                                         |
| 2. ฐานข้อมูลหนังสือสั่งการ                             | เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานสารบรรณ เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือสั่งการ สามารถสืบค้นผ่านระบบบริหารจัดการเอกสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                                                                                                                       |
| 3. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมสภาคณาจารย์                    | เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานสภาอาจารย์ เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมสภาคณาจารย์ สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมสภาข้าราชการพนักงาน และลูกจ้าง | เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานสภาอาจารย์ เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง                                                                                                                                                                                             |
| 5. สถานีโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต KKU Channel               | ผลิตและเผยแพร่รายการโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่ผลงาน สื่อสารนโยบาย จัดการความรู้ เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต ทาง <a href="http://www.kkuchannel.com">www.kkuchannel.com</a> ดำเนินรายการสด และจัดเก็บรายการเป็นข้อมูลสารสนเทศ ในลักษณะ On demand สามารถสืบค้นเพื่อเรียกดู และทำสำเนารายการได้ตลอดเวลา                                      |
| 6. ระบบ KKU NEWS                                       | เป็นระบบที่ออกแบบให้สมาชิกเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ของทุกคณะ/หน่วยงานที่ได้รับสิทธิ์สามารถ โฟสเนื้อหาข่าว และภาพข่าวขึ้นบนหน้าแรกของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยได้เองโดยตรง ทำให้มีความเคลื่อนไหวของข่าวจากคณะ/หน่วยงานต่างๆอยู่ตลอดเวลา แบนเนอร์ของระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย                                         |
| 7. ระบบ KKU Event Update                               | เป็นระบบที่ออกแบบให้ตัวแทนของคณะ/หน่วยงาน ที่ได้รับสิทธิ์อัปเดตข้อมูลการจัดกิจกรรมต่างๆของคณะ/หน่วยงาน ในปฏิทินรวมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถสืบค้นได้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ทุกวัน โดยสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง และข้อมูลในอนาคตได้ ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย |
| 8. ฐานข้อมูล Pop mail นักศึกษา                         | เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม e-mail Address ของนักศึกษาทั้งหมดไว้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อมูลโดยงานประชาสัมพันธ์ อัปเดตทุกปีการศึกษา                                                                                                                                                              |
| 9. ฐานข้อมูล Pop mail บุคลากร                          | เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม e-mail Address ของบุคลากรทั้งหมดไว้                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| ระบบสารสนเทศ                          | ลักษณะงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อมูลโดยงานประชาสัมพันธ์<br>อัพเดททุกปีงบประมาณ                                                                                                                                                                                                                              |
| 10. ฐานข้อมูล Pop mail สื่อมวลชน      | เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม e-mail Address ของสื่อมวลชนทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไว้ เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบข้อมูลโดยงานประชาสัมพันธ์<br>อัพเดททันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล                                                                                                                          |
| 11. ระบบจองห้องประชุม อาคารสิริคุณากร | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการจองห้องประชุม โดยผู้รับบริการสามารถจองห้องประชุมทางอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของกองกลาง ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์กองกลาง                                                                                                                                                                       |
| 12. ระบบประกันคุณภาพ กองกลาง          | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่อใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพกองกลางอย่างเป็นระบบและมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานในสังกัดกองกลาง รวบรวมผลและจัดทำฐานข้อมูล เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการ และนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ |
| 13. ฐานข้อมูลมติที่ประชุมกองกลาง      | เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยงานบริหารทั่วไป เป็นแหล่งรวบรวมมติที่ประชุมกองกลาง สามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์การประกันคุณภาพกองกลาง                                                                                                                                                                                                            |

### (3) การจัดการความรู้ และการเรียนรู้องค์กร

กองกลาง ได้มีการรวบรวมฐานความรู้ในหน่วยงาน ที่กระจายตัวอยู่กับตัวบุคลากร อยู่ในเอกสาร อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มารวบรวม พัฒนาเป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ระหว่างกันเพื่อให้กองกลางเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรมีโอกาสดำเนินงานตนเองให้เป็นผู้รู้ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

| กระบวนการจัดการความรู้                               | วิธีการ                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การรวบรวมความรู้                                  | 1. สืบหาความรู้ของบุคลากร<br>2. สกัดความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร จากบุคลากร<br>3. รวบรวมความรู้                                                                             |
| 2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ร่วมกัน และนำไปสู่การปฏิบัติ | 1. จัดหมวดหมู่ความรู้ และเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกลาง<br>2. จัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>3. กำหนดเป้าหมาย ความเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานจากการได้รับความรู้ |

| กระบวนการจัดการความรู้                  | วิธีการ                                                                                                   |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่องค์กรภายนอก | เผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายภายนอก เช่นฐานข้อมูลรายการความรู้ ทาง KKU Channel เป็นต้น |

#### ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

| รายการ                                                                                                                                                                                                                           | ผู้รับผิดชอบ                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. วิธีการทำให้เชื่อถือได้</b><br>1.1 ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ<br>1.2 เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ                                                           | - ผู้อำนวยการกองกลาง<br>- หัวหน้างาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน |
| <b>2. วิธีการทำให้ปลอดภัย</b><br>2.1 จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และรหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์<br>2.2 จัดระบบสำรองไฟ และสำรองข้อมูลภายนอก | - ผู้อำนวยการกองกลาง<br>- หัวหน้างาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน |
| <b>3. วิธีการทำให้ใช้งานง่าย</b><br>3.1 ออกแบบส่วนการใช้งานระบบเป็นแบบกราฟิก สะดวกต่อการใช้งาน (Graphic User Interface: GUI)<br>3.2 มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งานบนส่วนพื้นที่ใช้งาน                           | - ผู้อำนวยการกองกลาง<br>- หัวหน้างาน<br>- ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน |

(2) ในกรณีฉุกเฉิน กองกลางเตรียมการรองรับและแก้ไขปัญหาโดย มีอุปกรณ์สำรองไฟเพื่อส่งไฟเลี้ยงระบบไม่ให้อุปกรณ์ส่วนจัดเก็บข้อมูลเสียหาย และมีระบบการสำรองข้อมูลสำคัญทั้งในส่วนคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของกองกลาง และคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์อีกทางหนึ่งด้วย

(3) กองกลางมีวิธีการในการทำให้ข้อมูลสารสนเทศ และอุปกรณ์ มีความเหมาะสม ทันสมัยเสมอ ดังนี้

| ประเภทอุปกรณ์ และข้อมูลสารสนเทศ | วิธีการทบทวน และปรับปรุงระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ให้เหมาะสม และทันสมัย                                                                          |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ฮาร์ดแวร์                    | ตรวจสอบสภาพการใช้งาน ให้มีสภาพใช้งานได้เป็นปกติ มีการสำรองอะไหล่ และอุปกรณ์ประกอบให้เพียงพอ ศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ |
| 2. ซอฟต์แวร์                    | อัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานให้ทันสมัยเสมอ                                                                                             |
| 3. ฐานข้อมูล                    | มอบหมายผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลเป็นการเฉพาะ โดยควบคุม กำกับ ติดตามการ                                                                            |

| ประเภทอุปกรณ์ และข้อมูล<br>สารสนเทศ | วิธีการทบทวน และปรับปรุงระบบสารสนเทศ<br>และอุปกรณ์ให้เหมาะสม และทันสมัย                                                                              |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | ทบทวนปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยเสมอ                                                                                                                 |
| 4. ระบบสารสนเทศ                     | ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง 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 จัดโครงการแปลงผักปลอดภัยมหาวิทยาลัยมีสุข โดยร่วมกันปลูก และรักษาดูแลผักปลอดสารพิษที่สำนักงาน รวมถึงจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานที่ทำงาน เช่น เครื่องดื่ม อาหารว่าง มุมอ่านหนังสือพิมพ์ และมุมพักผ่อน เป็นต้น

(2) กองกลาง มุ่งเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมอันดีขององค์กร โดย เป็นองค์กรที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีที่พี่น้อง เคารพผู้อาวุโส คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร และผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่กำหนด และยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกัน คือ **“เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ”**

(3) กองกลางมีการจัดการผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสามารถผูกใจผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตั้งแต่ขั้นการวางแผน ยุทธศาสตร์ การแปลงแผนสู่การปฏิบัติ การจัดทำแผนงบประมาณ จัดสรรทรัพยากร การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งการร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานมองภาพโดยรวมของการทำงานได้ชัดเจน ทำให้สร้างผลงานที่ตอบแผนยุทธศาสตร์ของกองกลาง 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 โดยได้ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรม พัฒนา และ ทบทวนทักษะความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัว รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้

(2) การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้ และการพัฒนา

เอกสารแสดงภาระงานรายบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (PD) เป็นคู่มือการทำงานที่ได้มีการตกลงร่วมกัน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการวัด และประเมินผลไว้ชัดเจน ตามระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลงาน (PMS) ซึ่งมีการประเมินทั้งในส่วนเชิงผลการปฏิบัติงาน และประเมินสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยในกระบวนการประเมินมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และประเมินเพื่อแสวงหาโอกาสในการพัฒนางานร่วมกัน จึงมีทั้ง การประเมินตนเอง ประเมินโดยหัวหน้างาน ประเมินโดยผู้ร่วมงาน และประเมินโดยผู้อำนวยการกอง ซึ่งทำให้เชื่อมั่นได้ว่า ผล การประเมิน และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ประเมินทุกส่วน จะสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความจำเป็นที่จะต้อง ได้รับการเรียนรู้ และพัฒนาเป็นรายบุคคลได้ชัดเจน

(3) การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

กองกลาง ได้ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างผลงานที่เป็นความชำนาญการในสาย วิชาชีพที่รับผิดชอบ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับระดับขั้นสู่สายงานชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ โดยส่งเสริมให้ ทำ วิจัย สร้างเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน และผลงานวิชาการอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง และเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งทางบริหารในสายงานที่รับผิดชอบ

ส่งเสริมให้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม โครงการพัฒนาต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการ บริหารงานโครงการ บริหารงบประมาณ รวมทั้งบริหารงานบุคคล อันเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้นในสายวิชาชีพ

## ค. การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

(1) วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรกอง กลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกองกลางที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็น แนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพัน และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม การจัดทำ แบบสอบถามครั้งนี้ กองกลาง ได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร สังกัดกองกลาง จำนวน 209 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 176 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.21 ซึ่งผลการสำรวจระดับความคิดเห็นความพึงพอใจและความ ผูกพันของบุคลากรกองกลาง ทั้ง 7 ด้าน มีผลรวมคือ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.62 อยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นการ ประเมินต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ในการมอบหมายภาระงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และปริมาณงานที่ เหมาะสม กับตำแหน่ง รวมถึงความมีอิสระในการตัดสินใจ และได้รับการยอมรับ
- 2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของ ผู้ปฏิบัติงาน ต่อบรรยากาศในการทำงาน (การร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา) ต่อการให้ความ เคารพนับถือ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และ พัฒนางาน

- 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ต่อการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับการปฏิบัติงานที่ความเหมาะสม ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ
- 4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน เรื่องการให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของกองกลาง
- 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของกองกลาง และมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ
- 6) ด้านสวัสดิการ สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากรในประเด็น การจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม และความสะดวกสบายในการขอรับสวัสดิการต่างๆของมหาวิทยาลัย
- 7) การพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ในการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรและสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบของกองกลาง 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 ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร และไม่เป็นทางการในหลาย ๆ ช่องทาง อาทิเช่น การพูดคุย ปรัชชาหารือทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผาสุกในการทำงานของบุคลากรกองกลาง ประจำปี 2555

| ประเด็นการประเมิน               |                                                                  | ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ) |        |                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|------------------|
|                                 |                                                                  | ค่าเฉลี่ย (Mean)          | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
| <b>ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ</b> |                                                                  |                           |        |                  |
| 1                               | ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม         | 3.77                      | 75.4   | มาก              |
| 2                               | มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ | 3.65                      | 73     | มาก              |
| รวม                             |                                                                  | 3.71                      | 74.2   | มาก              |
| <b>วัฒนธรรมองค์กร</b>           |                                                                  |                           |        |                  |
| 3                               | บรรยากาศในการทำงาน (มีการร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา)    | 3.69                      | 73.8   | มาก              |

| ประเด็นการประเมิน                                   |                                                                                          | ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ) |        |                  |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|------------------|
|                                                     |                                                                                          | ค่าเฉลี่ย (Mean)          | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
| 4                                                   | ให้ความเคารพนับถือและให้เกียรติซึ่งกันและกัน                                             | 3.85                      | 77     | มาก              |
| 5                                                   | แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และพัฒนาการทำงาน                              | 3.66                      | 73.2   | มาก              |
| รวม                                                 |                                                                                          | 3.73                      | 74.67  | มาก              |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน                               |                                                                                          |                           |        |                  |
| 6                                                   | การจัดสถานที่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                 | 3.57                      | 71.4   | มาก              |
| 7                                                   | วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ | 3.2                       | 64     | ปานกลาง          |
| รวม                                                 |                                                                                          | 3.38                      | 67.7   | ปานกลาง          |
| ด้านผู้นำ                                           |                                                                                          |                           |        |                  |
| 8                                                   | ให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่าง ๆ              | 3.50                      | 70     | มาก              |
| 9                                                   | เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร และมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น       | 3.43                      | 68.6   | ปานกลาง          |
| รวม                                                 |                                                                                          | 3.47                      | 69.3   | ปานกลาง          |
| ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน                       |                                                                                          |                           |        |                  |
| 10                                                  | การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม                                        | 3.47                      | 69.4   | ปานกลาง          |
| 11                                                  | มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ                    | 3.47                      | 69.4   | ปานกลาง          |
| รวม                                                 |                                                                                          | 3.47                      | 69.4   | ปานกลาง          |
| ด้านสวัสดิการ                                       |                                                                                          |                           |        |                  |
| 12                                                  | การจัดสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม                                                       | 3.22                      | 64.4   | ปานกลาง          |
| 13                                                  | ความสะดวกสบายในการขอรับสวัสดิการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย                                    | 3.46                      | 69.2   | ปานกลาง          |
| รวม                                                 |                                                                                          | 3.34                      | 66.8   | ปานกลาง          |
| การพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน |                                                                                          |                           |        |                  |
| 14                                                  | การสนับสนุน ส่งเสริมให้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน                           | 3.59                      | 71.8   | มาก              |
| 15                                                  | ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน                                                   | 3.64                      | 72.8   | มาก              |
| รวม                                                 |                                                                                          | 3.61                      | 72.3   | มาก              |

2) การนำผลการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดที่ 7

กองกลางมีการดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้ดำเนินการไป เพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านที่ประชุมกองกลาง เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการมีส่วนร่วมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

และผลักดันให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการผลักดันองค์กรให้ บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกองกลาง และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

จากระบบประเมินผลงานรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์กองกลางตามที่ได้ตกลงกับหัวหน้างานและผู้อำนวยการกองกลางไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเป็นประจำทุก 6 9 12 เดือน และหากเป็นไปตามแผน เป้าหมายที่กำหนดไว้ จะได้รับผลการประเมินตามที่ตกลงกัน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ ต่อผลงานของกองกลาง และมีส่วนให้กองกลางประสบความสำเร็จในการทำงานได้

## 5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environmental)

### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

#### (1) การประเมินขีดความสามารถ ทักษะ สมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งสมรรถนะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร บริหารจัดการระบบงานบริการ และมีความสามารถขั้นสูงในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสร้างสรรคสื่อ และกระบวนการงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 209 คน อายุเฉลี่ย 43 ปี อายุราชการเฉลี่ย 15 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 13 คน ระดับปริญญาตรี 45 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 151 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

| ประเภทผู้ปฏิบัติงาน                             | จำนวน (คน) |
|-------------------------------------------------|------------|
| 1. ข้าราชการ                                    | 21         |
| 2. ลูกจ้างประจำ                                 | 99         |
| 3. พนักงาน (งบประมาณแผ่นดิน)                    | 13         |
| 4. พนักงาน (งบประมาณเงินรายได้)                 | 14         |
| 5. พนักงานราชการ                                | 6          |
| 6. ลูกจ้างชั่วคราว                              | 54         |
| 7. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ (งานรักษาความปลอดภัย) | 2          |
| รวม                                             | 209        |

#### (2) การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาผู้ปฏิบัติงานใหม่ไว้

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

กองกลางมีการรักษาผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรม ร่วมการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมศักยภาพในการสร้างผลงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากร สนับสนุนให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรม โครงการ เป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างผลงานเพื่อความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการพิจารณาเงินเพิ่มพิเศษประจำปี โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินผลการปฏิบัติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา สนับสนุนงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานล่วงหน้า ตลอดจนการสนับสนุนอุปกรณ์ วัสดุและเทคโนโลยีในการ

ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี และเสริมสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานของกองกลาง โดยการจัดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่การปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติงาน และรับผิดชอบและรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกองกลาง การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมการมีส่วนร่วมเรียนรู้ สร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานอันดีร่วมกัน

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

### (3) การบริหารและจัดโครงสร้างของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลาง จัดระบบบริหารและโครงสร้างโดยแบ่งความรับผิดชอบงานเป็น 8 งาน มีหัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแล และรับผิดชอบผลการดำเนินงานโดยตรง โดยมีที่ประชุมกองกลาง เป็นช่องทางในการนำเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านผู้อำนวยการกอง ไปยังผู้บริหารระดับสูง ต่อไป

| งาน                     | หน้าที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| งานสารบรรณ              | บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ และบริหารงานศูนย์ผลิตเอกสาร                                                                                                                                                                                                                                                         |
| งานประชาสัมพันธ์        | ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร รับเรื่องร้องเรียน และส่งเสริมกิจการสังคม                                                                                                                                                                                                                                               |
| งานสภาอาจารย์           | สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของ สภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง                                                                                                                                                                                                                                                 |
| งานเลขานุการผู้บริหาร   | สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อ การสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ                                                                                                                                                                                            |
| งานรักษาความปลอดภัย     | พิทักษ์รักษาปกป้องทรัพย์สินของทางราชการ และทรัพย์สินส่วนบุคคล ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย บริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ กำกับ ดูแลควบคุมการจราจร และการเดินรถ ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์                                                                                                              |
| งานประสานงานมหาวิทยาลัย | อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และคณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพมหานครประสานงานทางธุรกรรมระหว่างหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานครกับมหาวิทยาลัย เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร อำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางของบุคลากรมหาวิทยาลัย                                                                  |
| งานบริหารทั่วไป         | สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้ทุกฝ่าย สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้านงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การบริหารงานบุคคล การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน |
| งานบริหารทรัพยากร       | บริหารจัดการ ดูแลความเรียบร้อยอาคารสัณฐานการสำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณ                                                                                                                                                                                                                                                               |

| งาน    | หน้าที่                                                                                                               |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กายภาพ | รอบอาคาร รวมพื้นที่ใช้สอย 16,805 ตารางเมตร รวมทั้งดาดฟ้าซ่อมแซม บำรุงรักษา และดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคารสิริคุณากร |

(4) การเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนไป

1) การพัฒนาบุคลากร จากเป้าประสงค์ในแผนการปฏิบัติราชการกองกลาง เป้าหมายของตัวชี้วัด ในคำรับรองการปฏิบัติราชการกองกลาง ซึ่งกองกลางได้นำผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเป้าประสงค์และเป้าหมายตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) การให้การศึกษาและฝึกอบรม จัดสรรงบประมาณสนับสนุน และสนับสนุนการเข้ารับการศึกษ ฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความจำเป็นด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจนองค์ความรู้ที่สนับสนุนให้เป็นบุคลากรที่มี ศักยภาพ พร้อมปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3) การส่งเสริมนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในการพิจารณาจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมนั้น กองกลางได้ยึดแนวทางการเข้ารับการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ พัฒนาสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ให้โอกาสการปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ และส่งเสริมให้นำความรู้จากเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

#### ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(1) ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเอง เพื่อนำทักษะ ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงกับการสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ

(2) ติดตามการพัฒนาบุคลากรตามตัวชี้วัด ที่ได้ถ่ายทอดและมอบหมาย เพื่อร่วมแก้ปัญหา และสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน

(3) ส่งเสริมให้หัวหน้างานเป็นพี่เลี้ยง ให้คำแนะนำในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยใช้กลไกการประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ

(4) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

(5) สนับสนุนให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในกองกลางเอง และระหว่างกองกลางกับคณะ/หน่วยงาน นำไปสู่จัดการความรู้ และการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้ารับการศึกษา อบรมในหลักสูตรที่ตรงตามภาระงานที่รับผิดชอบ ในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลการเข้าร่วมอบรมบุคลากรกองกลางประจำปีงบประมาณ 2555-ปัจจุบัน

| ที่ | เรื่อง                                                                                                                                                           | ชื่อบุคลากร                                                                                                                                                       | หน่วยงานที่จัด                                       | วัน เดือน ปี                   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1   | อบรม “การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรตามแนวทางการสร้างความสุขในที่ทำงาน และการส่งเสริมและสร้างกิจกรรมเรียนรู้ของบุคลากร” (Happy Workplace and Happy Brain) | 1. นางรัชนีวรรณ มหินทรเทพ<br>2. นางณัฐรดา เวทีวุฒาจารย์<br>3. นางสาวพัชชิตา พลเชียงสา                                                                             | กองการเจ้าหน้าที่<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น              | 22 พฤศจิกายน<br>2554           |
| 2   | การสัมมนาเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ                                                                                                               | 1. นางสาวผ่องศรี บุญสามารถ<br>2. นางณัฐรดา เวทีวุฒาจารย์                                                                                                          | สำนักงานประเมินและประกัน<br>คุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น | 30 พฤศจิกายน-2<br>ธันวาคม 2554 |
| 3   | อบรมเชิงปฏิบัติการใช้โปรแกรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อติดตามผลการปฏิบัติราชการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555                             | 1. นางสาวผ่องศรี บุญสามารถ<br>2. นางณัฐรดา เวทีวุฒาจารย์                                                                                                          | สำนักงานอธิการบดี<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น              | 9 มีนาคม 2555                  |
| 4   | ฝึกอบรมหลักสูตรเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รุ่นที่ 1                                                                                 | 1. นางสาวผ่องศรี บุญสามารถ<br>2. นางณัฐรดา เวทีวุฒาจารย์<br>3. นางสาวชลวรณ์ ชุกกลิ่น<br>4. นางสาวพร นาวานุเคราะห์<br>5. นายมรกต สุบิน<br>6. นางสาวณัฐวิภา จันทิโร | สำนักงานประเมินและประกัน<br>คุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น | 23 เมษายน<br>2555              |
| 5   | ฝึกอบรมหลักสูตรเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รุ่นที่ 3                                                                                 | นายธัญญา ภัคดี                                                                                                                                                    | สำนักงานประเมินและประกัน<br>คุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น | 10-11 พฤษภาคม<br>2555          |
| 6   | หลักสูตร Score201 การพัฒนาผลการปฏิบัติงานระดับชำนาญการ                                                                                                           | นางสาวห้อย จินะชิต                                                                                                                                                | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 8 มิถุนายน-21<br>กันยายน 2555  |
| 7   | หลักสูตร Score301 ผู้นำการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศระดับชำนาญการ/เชี่ยวชาญ (2555)                                                                  | 1. นายนันทสิทธิ์ ศรีกุลชา<br>2. นายอภิชาติ พัฒนจักร<br>3. นางเกษิณี ประภาศิริ                                                                                     | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 8 มิถุนายน-21<br>กันยายน 2555  |
| 8   | MSpec602 Strategic Thinking                                                                                                                                      | นายบดินทร์ กุดัน                                                                                                                                                  | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 18 มิถุนายน<br>2555            |
| 9   | MSpec203 การพัฒนาตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและระดับบุคคล                                                                                                             | นายบดินทร์ กุดัน                                                                                                                                                  | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 25 มิถุนายน<br>2555            |
| 10  | MSpec302 Conflict Management                                                                                                                                     | นายเฉลิมเกียรติ ศรีละกุล                                                                                                                                          | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 7 มิถุนายน 2555                |
| 11  | อบรมเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของ มข. “การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Gp) ระยะที่ 2”                                                   | 1. นางสุภาพร แก้วดวงตา<br>2. นางสาวชลวรณ์ ชุกกลิ่น<br>3. นายมรกต สุบิน                                                                                            | กองคลัง                                              | 13 กรกฎาคม<br>2555             |
| 12  | SSpec208 การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับสายสนับสนุน มข.                                                                          | นางปรีญา โทณะพงษ์                                                                                                                                                 | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 27 สิงหาคม<br>2555             |
| 13  | SSpec111 การใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                                                                                                           | นางวิไลวัลย์ เรืองธรรม                                                                                                                                            | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์                        | 30-31 สิงหาคม<br>2555          |
| 14  | SSpec203 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ใน                                                                                                                          | นางสาวบุษรา ศุขวิเศษ                                                                                                                                              | สถาบันพัฒนา                                          | 31 สิงหาคม                     |

| ที่ | เรื่อง                                                                                                              | ชื่อบุคลากร                                                                                                                                                                                 | หน่วยงานที่จัด                | วัน เดือน ปี                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|     | องค์กรเพื่อการพัฒนางาน                                                                                              |                                                                                                                                                                                             | ทรัพยากรมนุษย์                | 2555                           |
| 15  | การใช้เครื่องมือบริหารจัดการฐานข้อมูลบุคลากร มข.ด้วยโปรแกรม MySQL                                                   | นางรัชนีวรรณ มหินทรเทพ                                                                                                                                                                      | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 27-29 สิงหาคม<br>2555          |
| 16  | อบรมหลักสูตร การพัฒนาผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์                                                                | นางโพธิ์ศรี ดลผาด                                                                                                                                                                           | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 8-9 กันยายน<br>2555            |
| 17  | SSpec107 การจัดประชุมและการบันทึก<br>รายงานการประชุม                                                                | นางสาวบุษรา ศุขวิเศษ                                                                                                                                                                        | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 13 กันยายน<br>2555             |
| 18  | MSpec103 การบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์                                                                           | นางสาวณัฐวิภา จันทิ                                                                                                                                                                         | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 26 พฤศจิกายน<br>2555           |
| 19  | สัมมนาเชิงปฏิบัติการวิเคราะห์ภาระงานเพื่อ<br>กำหนดแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี<br>ประจำปีงบประมาณ 2556 ระยะที่ 1 | 1. นางเกษิณี ประภาศิริ<br>2. นางโพธิ์ศรี ดลผาด<br>3. นายนกสิทธิ์ ศรีกุลชา<br>4. นายเสรี เทิดเกียรติกุล<br>5. นางรัชนีวรรณ มหินทรเทพ<br>6. นายชินโชติ นาไพรวัน<br>7. นางสาวจุฑารัตน์ ตุ่มทอง | สำนักงานอธิการบดี             | 30 มกราคม<br>2556              |
| 20  | MSpec102 การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ                                                                                  | นางปรีญา โทณะพงษ์                                                                                                                                                                           | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 21 มีนาคม 2556                 |
| 21  | MSpec207 การบริหารโครงการ                                                                                           | นางสาวพาขวัญ อุทธรี                                                                                                                                                                         | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 29 มีนาคม 2556                 |
| 22  | หลักสูตรอบรมการสนทนาภาษาอังกฤษ<br>(English Conversation)                                                            | 1. นางปรีญา โทณะพงษ์<br>2. นางสาวนลินี ยังสินาก<br>3. นางณัฐธิดา เวทีวุฒาจารย์                                                                                                              | สถาบันภาษา                    | 30 เมษายน – 30<br>พฤษภาคม 2556 |
| 23  | สัมมนาเสริมสร้างสมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน<br>สนับสนุน เพื่อรองรับการปรับปรุงโครงสร้าง<br>การบริหารกองกลาง                | บุคลากรกองกลาง                                                                                                                                                                              | กองกลาง                       | 10-12 พฤษภาคม<br>2556          |
| 24  | SSpec106 การสร้างและพัฒนาคู่มือ<br>ปฏิบัติงาน                                                                       | นางสาวอมรรรัตน์ ไชยสินธุ์                                                                                                                                                                   | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 16 พฤษภาคม<br>2556             |
| 25  | SSpec201 กลยุทธ์การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี<br>และนวัตกรรมจากการปฏิบัติงาน                                              | นางสาวจุฑารัตน์ ตุ่มทอง                                                                                                                                                                     | สถาบันพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ | 17 พฤษภาคม<br>2556             |
| 26  | สัมมนาจรรยาบรรณผู้บริหารในหัวข้อ<br>“พุทธวจน : ธรรมาภิบาลเชิงพุทธ                                                   | 1. นางเกษิณี ประภาศิริ<br>2. นางสาวผ่องศรี บุญสามารถ<br>3. นางรัชนีวรรณ มหินทรเทพ<br>4. นางสาวณัฐวิภา จันทิ                                                                                 | กองการเจ้าหน้าที่             | 22 พฤษภาคม<br>2556             |
| 27  | อบรมหลักสูตร สร้างและจัดการเว็บไซต์องค์กร<br>ด้วย Joomla (รุ่นที่ 18)                                               | นางสาววิริยา แซ่ลี                                                                                                                                                                          | บริษัท City Hubs              | 18-19 พฤษภาคม<br>2556          |
| 28  | อบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ Advanced Excel                                                                            | นางสาวจารุณี ใจชื่อ                                                                                                                                                                         | ศูนย์คอมพิวเตอร์              | 17-18 สิงหาคม<br>2556          |



ข. บรรยายภาพการทำงาน

(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

| ปัจจัยพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ตัววัด                                                                                                    | เป้าประสงค์                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. สุขอนามัย</b><br>กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลสุขอนามัยของ ผู้ปฏิบัติงานโดยจัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ที่เสริมสร้างสุขอนามัยอันดีให้กับผู้ปฏิบัติงานเช่น เครื่องฟอกอากาศ เครื่องกรองน้ำ และ ทำน้ำร้อน น้ำเย็นที่ถูกลักษณะ การจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วน การสนับสนุนการตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง จัดกิจกรรมกีฬา แอโรบิคเพื่อสุขภาพ รวมทั้ง จัดโครงการแปลงผักปลอดภัยมหาวิทยาลัยมีสุข เป็นต้น | มีกิจกรรม โครงการ และ การดำเนินงานที่ส่งเสริม สุขภาพอนามัยของ ผู้ปฏิบัติงาน                               | เพื่อให้มีมาตรการในการ ดูแลสุขอนามัยของ ผู้ปฏิบัติงานกองกลาง และสำนักงานอธิการบดี   |
| <b>2. ความปลอดภัย</b><br>กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลด้านความปลอดภัย และความเสถียรต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในกองกลาง มีการ จัดกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารสำนักงาน จัดระบบตรวจตราการเข้า ออก อาคารสำนักงานโดยการใช้อุปกรณ์ แสดงตน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการสำรอง ข้อมูลหลายชั้นกันความเสียหายที่จะเกิดกับข้อมูลสำคัญ                       | มีกิจกรรม โครงการ และ การดำเนินงานที่ส่งเสริม มาตรการรักษา ความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี | เพื่อให้มีมาตรการในการ ดูแลด้านความปลอดภัย ของมหาวิทยาลัย และ สำนักงานอธิการบดี     |
| <b>3. การป้องกันภัย</b><br>จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในการ ป้องกันและระงับเหตุภัยพิบัติ ต่างๆ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อ ตรวจตราเฝ้าระวังเหตุ มีข้อตกลงการปฏิบัติงานร่วมกับสถานี ตำรวจภูธรย่อยมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการบริหารจัดการด้าน ความปลอดภัย และการจราจร                                                                                                                                              | มีกิจกรรม โครงการ และ การดำเนินงานที่ส่งเสริม มาตรการป้องกันภัยของ มหาวิทยาลัย และ สำนักงานอธิการบดี      | เพื่อให้มีมาตรการในการ ดูแลด้านการป้องกันภัย ข อง มหาวิทยาลัย และ สำนักงานอธิการบดี |

(2) นโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

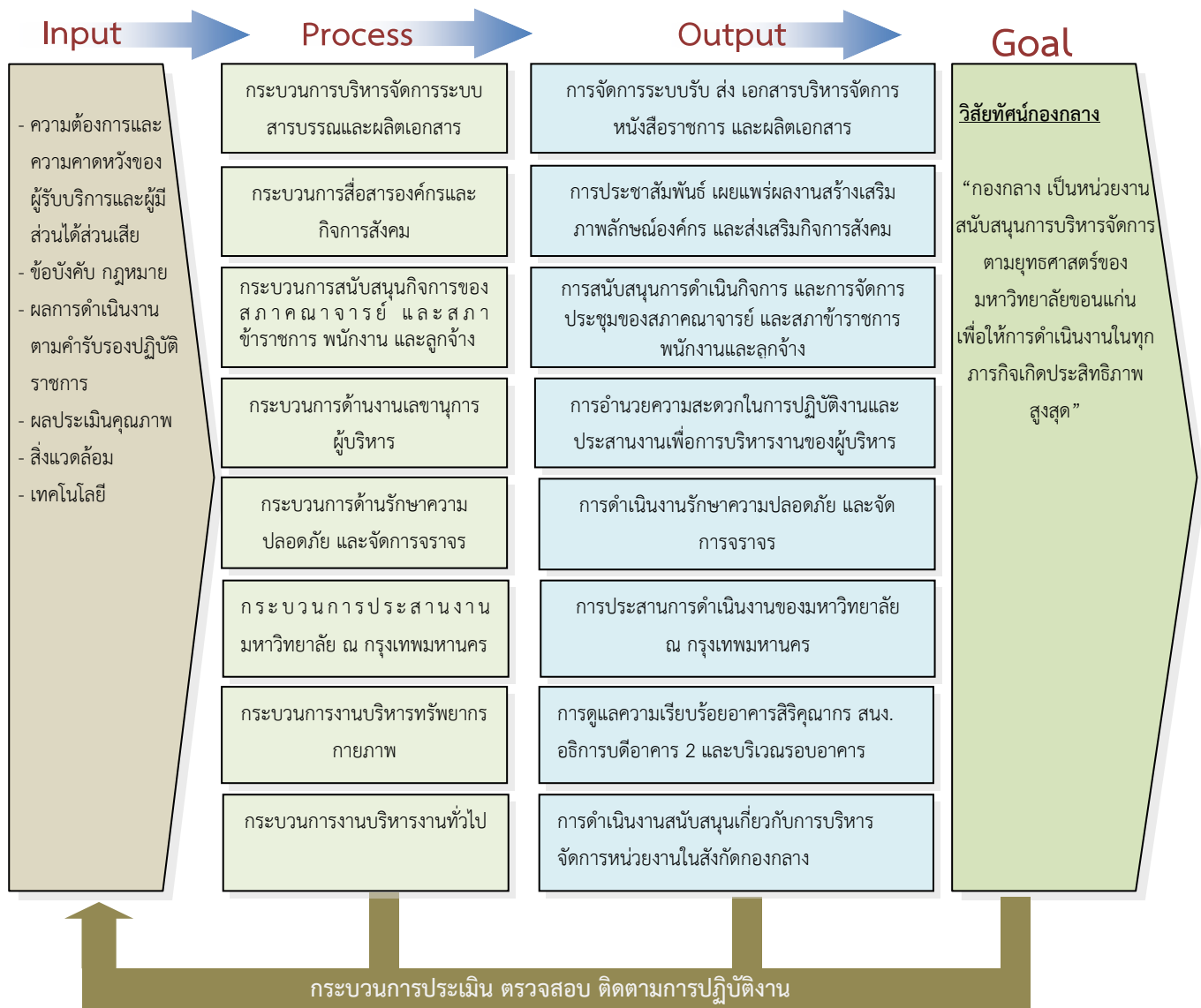
กองกลางได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการ และสิทธิประโยชน์ โดยดำเนินการให้สวัสดิการด้านต่างๆ เช่น การตอบแทนค่าปฏิบัติการล่วงเวลา การเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ปฏิบัติงาน และครอบครัว การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร การรับสิทธิในการขอรับทุน และกู้ยืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ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

## หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

### 6.1 วิธีการออกแบบระบบงาน

#### ก. การออกแบบระบบงาน

กองกลางได้ออกแบบระบบงาน โดยยึดพันธกิจหลักเป็นแนวทาง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระบุกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร ใช้สารสนเทศเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพเชื่อถือได้ สร้างความร่วมมือการทำงานเป็นเครือข่าย นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อมูล เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกองกลางมีแนวคิดในการออกแบบระบบงาน ดังนี้



## ข. กระบวนการทำงานหลัก

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

| พันธกิจ                                                                         | ภารกิจหลักที่ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                      | กระบวนการทำงานหลัก                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ด้านระบบงานสารบรรณ                                                           | 1.บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร<br>บริหารจัดการหนังสือราชการ และ<br>ผลิตเอกสารราชการ                                                                                                                                                                       | กระบวนการให้บริการระบบรับ ส่ง<br>เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ<br>และผลิตเอกสาร                                                                                  |
| 2. ด้านการสื่อสารองค์กร และ<br>กิจการสังคม                                      | 2. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงาน<br>สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กร และ<br>ส่งเสริมกิจการสังคม                                                                                                                                                                       | กระบวนการให้บริการเผยแพร่ผลงาน<br>สร้างเสริม ภาพ ลั ก ษ ณ์ องค์กร<br>ภาพลักษณ์องค์กร ร่วมกิจกรรม และ<br>จัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือสังคมและ<br>ชุมชน                  |
| 3. ด้านการสนับสนุนกิจการ<br>ของสมาคมจารย์ และสภา<br>ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง | 3. สนับสนุนการดำเนินกิจการ และ<br>การจัดการประชุมของสภา<br>คณาจารย์ และสภาข้าราชการ<br>พนักงานและลูกจ้าง                                                                                                                                                    | กระบวนการให้บริการสนับสนุนการ<br>ดำเนินกิจการ และการจัดการประชุม<br>ของ สภา คณาจารย์ และ สภา<br>ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง                                         |
| 4. ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร                                                    | 4. สนับสนุน และอำนวยความสะดวก<br>ในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหาร<br>มหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อ<br>การบริหารงานของผู้บริหาร<br>มหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ                                                                                                   | กระบวนการให้บริการอำนวยความสะดวก<br>ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร<br>มหาวิทยาลัย และบริการประสานงาน<br>เพื่อการบริหารงานของผู้บริหาร<br>มหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ |
| 5. ด้านการรักษาความปลอดภัย<br>และจัดการจราจร                                    | 6. พิทักษ์รักษาปกป้องทรัพย์สินของ<br>ทางราชการ และทรัพย์สินส่วน<br>บุคคล ในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย<br>บริหารจัดการการรักษาความ<br>ปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ กำกับ<br>ดูแล ควบคุมการจราจร และการ<br>เดินรถภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย<br>และปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์ | กระบวนการให้บริการรักษาความ<br>ปลอดภัยอาคารสำนักงาน นักเรียน<br>นักศึกษา บุคลากร และอำนวยความสะดวก<br>ในการจัดการจราจร สะดวก<br>ปลอดภัย                             |
| 6. ด้านการประสานงาน<br>มหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร                              | 7. อำนวยความสะดวกและสนับสนุน<br>การปฏิบัติงานของผู้บริหาร และ<br>คณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพฯ -<br>มหานคร ประสานงานทางธุรกรรม                                                                                                                                    | กระบวนการให้บริการผู้บริหาร คณะ/<br>หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็น<br>ผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรม<br>ต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร                                        |

| พันธกิจ                     | ภารกิจหลักที่ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                        | กระบวนการทำงานหลัก                                                                                                        |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | ระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ<br>และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร<br>กับมหาวิทยาลัย เป็นผู้แทน<br>มหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรม<br>ต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร<br>อำนวยความสะดวกในการจัดทำ<br>หนังสือเดินทางของบุคลากร<br>มหาวิทยาลัย                          |                                                                                                                           |
| 7. ด้านงานบริหารทั่วไป      | สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการ<br>บริหารจัดการด้านงบประมาณ การ<br>จัดทำแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้<br>จ่ายงบประมาณ การติดตามและ<br>ประเมินผล การดำเนินงาน การ<br>บริหารงานบุคคล การประกันคุณภาพ<br>การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม<br>ภายใน | กระบวนการให้บริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของ<br>กองกลาง                                                          |
| 8. ด้านบริหารทรัพยากรกายภาพ | บริหารจัดการ ดูแลความเรียบร้อย<br>อาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดี<br>อาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร รวม<br>พื้นที่ใช้สอย 16,805 ตารางเมตร<br>รวมทั้งดาดฟ้าซ่อมแซม บำรุงรักษา และ<br>ดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคารสิริ<br>คุณากร                   | กระบวนการบริหารจัดการดูแลความ<br>เรียบร้อยอำนวยความสะดวกอาคาร<br>สิริคุณากรสำนักงานอธิการบดี อาคาร<br>2 และบริเวณรอบอาคาร |

(2) ในการนำกระบวนการทำงานหลักไปปฏิบัตินั้นกองกลางได้คำนึงถึงข้อกำหนดสำคัญที่เกี่ยวข้อง และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า กระบวนการทำงานหลักที่กำหนดนั้น มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลัก และสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงคุณภาพในมิติต่างตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังแสดงต่อไปนี้

| วิธีการจัดทำ<br>ข้อกำหนดที่สำคัญ                                                                                                   | ชื่อกระบวนการทำงานหลัก                                                                                                                           | ข้อกำหนดที่สำคัญ                                                                                                   | ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสู่<br>การปฏิบัติ                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) จากการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองกลางปีงบประมาณ พ.ศ. 2555)     | กระบวนการให้บริการรับ ส่งเอกสาร บริหาร จัดการ หนังสือราชการ และผลิตเอกสาร                                                                        | - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                 | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ป้องกันการสูญหาย ได้รับ คำ แนะนำ ที่ เป็น ประโยชน์ ประกันคุณภาพงาน                    |
| 2) จากข้อเสนอแนะ และมติของที่ประชุมกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกองกลาง                                            | กระบวนการให้บริการเผยแพร่ผลงาน สร้างเสริมภาพลักษณ์องค์กรภาพลักษณ์องค์กร ร่วมกิจกรรม และจัดกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือสังคมและชุมชน                    | - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                       | ความถูกต้อง ตรงเวลา เชื่อถือได้ ลดขั้นตอน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สร้างความผูกพันกับชุมชน |
| 3) จากการแสดงความคิดเห็นในช่องการรับฟังความคิดเห็นจากเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์กองกลาง                                       | กระบวนการให้บริการสนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดการประชุมของสภาคณาจารย์ และสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง                                        | - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                           | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ                                                           |
| 4) จากการจัดประชุม<br>5) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ<br>6) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี<br>7) ชีตความสามารถของกองกลางและจำนวนบุคลากร | กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ | - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                           | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ                                                           |
| 8) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและการประสานงานกับส่วนราชการอื่น ๆ<br>9) รายงานผลการดำเนินงาน                                         | กระบวนการให้บริการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน นักเรียน นักศึกษา บุคลากร และอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร                                      | - ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517<br>- ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 | ความปลอดภัย ความสะดวก ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์                                                                  |

| วิธีการจัดทำ<br>ข้อกำหนดที่สำคัญ                                    | ชื่อกระบวนการทำงานหลัก                                                                                                             | ข้อกำหนดที่สำคัญ                                                                    | ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสู่<br>การปฏิบัติ                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ของกองกลาง ทั้งจากคำ<br>รับรองการปฏิบัติราชการ<br>ตรวจประเมินคุณภาพ |                                                                                                                                    | - ข้อบังคับว่าด้วยวินัย<br>นักศึกษาปี พ.ศ.2551<br>- ผลการประเมินในมิติ<br>ต่างๆ     |                                                                                                    |
|                                                                     | กระบวนการให้บริการ<br>ผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน<br>และบุคลากร ในการเป็น<br>ผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนิน<br>ธุรกรรมต่างๆ ณ<br>กรุงเทพมหานคร | - พระราชบัญญัติ<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>พ.ศ. 2541<br>- ผลการประเมินในมิติ<br>ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลด<br>ขั้นตอน ได้รับความสะดวก<br>จากการบริการ ได้รับ<br>คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ |
|                                                                     | กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ<br>ภารกิจของกองกลาง                                                                      | - พระราชบัญญัติ<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>พ.ศ. 2541<br>- ผลการประเมินในมิติ<br>ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลด<br>ขั้นตอน ได้รับความสะดวก<br>จากการบริการ                                  |
|                                                                     | กระบวนการบริหารจัดการ<br>ดูแลความเรียบร้อยอำนวยความสะดวกอาคารสิริคุณากร<br>สำนักงานอธิการบดี อาคาร 2<br>และบริเวณรอบอาคาร          | - ผลการประเมินในมิติ<br>ต่างๆ                                                       | ความสะอาด ปลอดภัย และ<br>ได้รับความสะดวกจากการ<br>บริการ                                           |

(3) ในส่วนของกระบวนการสนับสนุนกลยุทธ์ (Supporting Activities) กองกลางได้ออกแบบกระบวนการสนับสนุนโดยการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยี ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ คำรับรองการปฏิบัติราชการ และกลไกการสนับสนุนจากหน่วยงานรอบข้าง โดยมีกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดการนำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติ ดังนี้

| กระบวนการสนับสนุน                    | ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสนับสนุน<br>สู่การปฏิบัติ  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1) การบริหารงานบุคคล                 | บุคลากรมีความสุข มีผลงานที่มีคุณภาพ               |
| 2) การประกันคุณภาพ                   | สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร |
| 3) การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | สามารถควบคุม และลดปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงาน      |
| 4) การเงิน การคลัง และพัสดุ          | มีความถูกต้อง ทันเวลา และคุ้มค่า                  |
| 5) ระบบสารบรรณ                       | ความถูกต้อง รวดเร็ว ลดการสูญหาย                   |

| กระบวนการสนับสนุน                        | ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสนับสนุนสู่การปฏิบัติ                                                  |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

### ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

กองกลางมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดเวลา ระยะทางการส่งข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของผลงานและเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่าเสมอ

### ข. การจัดการกระบวนการทำงาน

กองกลางมีการจัดการกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงผู้รับบริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจ การรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำมาจัดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

### ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

กองกลางกำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลดีขึ้น โดยการนำข้อเสนอจากผู้รับบริการ มาทบทวนเป็นประจำ ดังนี้

| 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 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและแนวทางดำเนินการที่ | ระบบการรายงานผลแต่ละส่วน ซึ่งได้จัดทำ 1 ครั้ง / ปี | - มีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน การวางแผนการพัฒนากองกลาง                              |

| วิธีการรวบรวมข้อเสนอ                                                                               | ความถี่ในการทบทวน | ผลการปรับปรุง                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เหมาะสม                                                                                            |                   |                                                                                                                                                                                                     |
| 4) มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากกิจกรรมและ-<br>เปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายด้านสารบรรณ และ<br>ประชาสัมพันธ์ | 2 ครั้ง / ปี      | สร้างความผูกพัน ซึ่งแจ้งการดำเนินงาน<br>และรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะ /<br>หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการ<br>ปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตรงตามความ<br>ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน<br>เสีย |



## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ

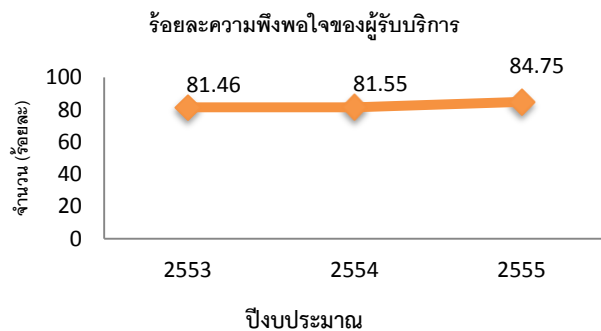
#### ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ

| ตัวชี้วัด |                                          | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |    |    | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|-----------|------------------------------------------|--------------|---------------------|----|----|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|           |                                          |              | 53                  | 54 | 55 |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 1         | จำนวนฐานข้อมูลพัฒนาขึ้นเองที่มีให้บริการ | -<br>ฐาน     | 11                  | 12 | 13 | +                          |                       |        |                            |

### 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ตัวชี้วัด |                                                                   | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |       |       | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-------|-------|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|           |                                                                   |              | 53                  | 54    | 55    |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 1         | ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี | ≥ 85%        | 81.46               | 81.55 | 84.75 | +                          |                       |        |                            |



กองกลาง ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านผลของการให้บริการ (รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

| ตัวชี้วัด |                                                             | เป้าหมาย   | Level<br>(ผล/ระดับ) |     |     | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-----|-----|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|           |                                                             |            | 53                  | 54  | 55  |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 2         | จำนวนผู้รับบริการเชิงรุกที่งานรักษาความปลอดภัยจัด           | -<br>คน    |                     |     |     |                            |                       |        |                            |
| 2.1       | โครงการฝากบ้านช่วงเทศกาลวันหยุด                             |            | N/A                 | 51  | 65  | +                          |                       |        |                            |
| 2.2       | โครงการเก็บกู้ยาแฉกรถหนีสัมทั้งไว้เพื่อ<br>ป้องกันการสูญหาย |            | 32                  | 52  | 29  | -                          |                       |        |                            |
| 2.3       | สถิติการเกิดอุบัติเหตุภายในมหาวิทยาลัย                      | -<br>ครั้ง | N/A                 | 288 | 210 | -                          |                       |        |                            |

### 7.3 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดขององค์กรเป็นอย่างไร

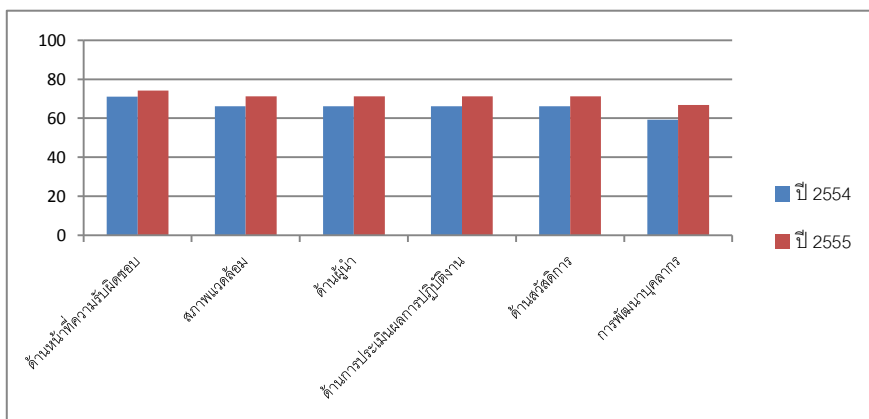
#### ก. ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

| ตัวชี้วัด |                                                                                                   | เป้าหมาย    | Level<br>(ผล/ระดับ) |             |             | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|           |                                                                                                   |             | 53                  | 54          | 55          |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 1         | จำนวนงบประมาณเงินรายได้                                                                           | -<br>บาท    | 2<br>ล้าน           | 2.5<br>ล้าน | 2.5<br>ล้าน | -                          |                       |        |                            |
| 2         | ร้อยละของอัตราการใช้งบประมาณ                                                                      | -<br>ร้อยละ | 99.48               | 84.84       | 99.76       | +                          |                       |        |                            |
| 3         | จำนวนครั้งในการตรวจติดตามฐานะ<br>ทางการเงินโดยผู้บริหาร                                           | -<br>ไตรมาส | 4                   | 4           | 4           |                            |                       |        |                            |
| 4         | จำนวนข้อเสนอแนะของสำนักงาน<br>ตรวจสอบภายใน ในการปรับปรุง<br>กระบวนการบริหารการเงินและ<br>งบประมาณ | -<br>ข้อ    | N/A                 | 6           | 7           | +                          |                       |        |                            |

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานขององค์กรมีอะไรบ้าง

##### ก. ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงาน

| ตัวชี้วัด |                                                                                  | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |       |       | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison               |        |                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-------|-------|----------------------------|--------------------------|--------|----------------------------|
|           |                                                                                  |              | 53                  | 54    | 55    |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบกับ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 1         | ร้อยละความพึงพอใจ/ผูกพันของผู้ปฏิบัติงานภาพรวม                                   | -<br>ร้อยละ  | N/A                 | 63.64 | 70.53 | +                          |                          |        |                            |
| 2         | ร้อยละความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานจำแนกออกตามกรอบแนวคิด 6 ด้านดังนี้ | -<br>ร้อยละ  |                     |       |       |                            |                          |        |                            |
| 2.1       | ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ                                                         |              | N/A                 | 71.10 | 74.20 |                            |                          |        |                            |
| 2.2       | สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร                                           |              | N/A                 | 66.13 | 71.18 |                            |                          |        |                            |
| 2.3       | ด้านผู้นำ                                                                        |              | N/A                 | 66.13 | 71.18 |                            |                          |        |                            |
| 2.4       | ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน                                                    |              | N/A                 | 66.13 | 71.18 |                            |                          |        |                            |
| 2.5       | ด้านสวัสดิการ                                                                    |              | N/A                 | 66.13 | 71.18 |                            |                          |        |                            |
| 2.6       | การพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน                              |              | N/A                 | 59.20 | 66.80 |                            |                          |        |                            |



ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในปี 2555 พบว่า ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.18 ด้านผู้นำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.30 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 ด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 และการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.30 สรุป ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกองกลาง ทั้ง 6 ด้าน มีผลรวมคือ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.62 อยู่ในระดับมาก

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

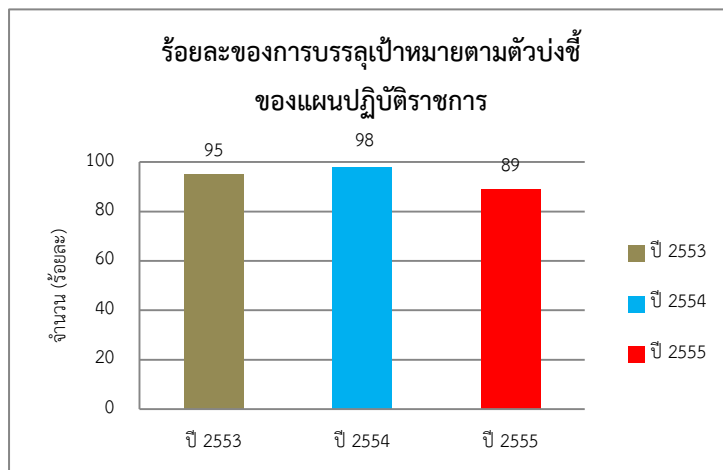
### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

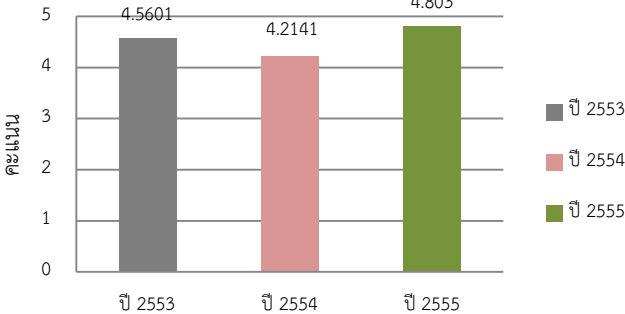
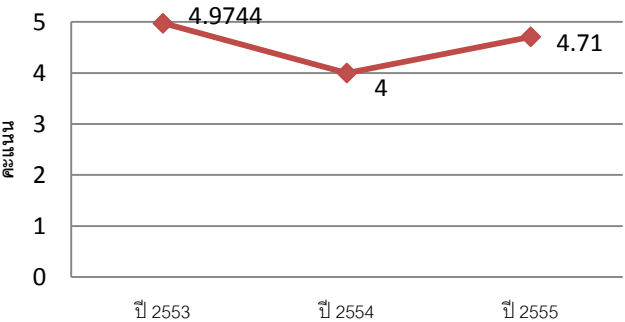
| ตัวชี้วัด |                                                                    | เป้า<br>หมาย    | Level<br>(ผล/ระดับ) |       |       | Trends<br>(แนว<br>โน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|-------|-------|--------------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|           |                                                                    |                 | 53                  | 54    | 55    |                                | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 1         | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการสร้างคุณค่าหรือกระบวนการหลัก | ≥ 80%<br>ร้อยละ | N/A                 | 85.92 | 84.73 | -                              |                       |        |                            |
| 2         | จำนวนครั้งการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณต่อคณะกรรมการบริหารกองกลาง    | 4<br>ครั้ง      | 3                   | 4     | 3     | -                              |                       |        |                            |
| 3         | จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก                                       | 8<br>งาน        | N/A                 | N/A   | 7     | +                              |                       |        |                            |

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

### ก. ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อสังคม

| ตัวชี้วัด      |                                 | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |    |    | Trends<br>(แนว<br>โน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|----------------|---------------------------------|--------------|---------------------|----|----|--------------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|                |                                 |              | 53                  | 54 | 55 |                                | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| ผลลัพธ์ด้านแผน |                                 |              |                     |    |    |                                |                       |        |                            |
| 1              | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามแผน | -<br>ร้อยละ  | 95                  | 98 | 89 | -                              |                       |        |                            |



| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                    | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |        |       | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|--------|-------|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|----|-------|---------|--------|---------|--------|---------|-------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |              | 53                  | 54     | 55    |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ผลลัพธ์ด้านข้อตกลงการปฏิบัติราชการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                    |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการปฏิบัติราชการ (ภาพรวม)                                        |              | 4.5601              | 4.2141 | 4.803 | +                          |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| <div><p>ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ</p><table><thead><tr><th>ปี</th><th>คะแนน</th></tr></thead><tbody><tr><td>ปี 2553</td><td>4.5601</td></tr><tr><td>ปี 2554</td><td>4.2141</td></tr><tr><td>ปี 2555</td><td>4.803</td></tr></tbody></table></div> |                                                                    |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            | ปี | คะแนน | ปี 2553 | 4.5601 | ปี 2554 | 4.2141 | ปี 2555 | 4.803 |
| ปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | คะแนน                                                              |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ปี 2553                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.5601                                                             |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ปี 2554                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.2141                                                             |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ปี 2555                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.803                                                              |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ผลลัพธ์ด้านการประกันคุณภาพภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (ภาพรวม)                               |              | 4.9744              | 4      | 4.71  | +                          |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| <div><p>ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (ภาพรวม)</p><table><thead><tr><th>ปี</th><th>คะแนน</th></tr></thead><tbody><tr><td>ปี 2553</td><td>4.9744</td></tr><tr><td>ปี 2554</td><td>4</td></tr><tr><td>ปี 2555</td><td>4.71</td></tr></tbody></table></div>              |                                                                    |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            | ปี | คะแนน | ปี 2553 | 4.9744 | ปี 2554 | 4      | ปี 2555 | 4.71  |
| ปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | คะแนน                                                              |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ปี 2553                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.9744                                                             |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ปี 2554                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                                                                  |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| ปี 2555                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.71                                                               |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | แสดงผลรายตัวชี้วัด                                                 |              |                     |        |       |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| 1.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กระบวนการพัฒนาแผน                                                  |              | 5                   | 5      | 4     |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| 7.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน |              | 5                   | 5      | 4     |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |
| 7.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | การพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้                       |              | 5                   | 5      | 5     |                            |                       |        |                            |    |       |         |        |         |        |         |       |

| ตัวชี้วัด |                                              | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |    |    | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                            |
|-----------|----------------------------------------------|--------------|---------------------|----|----|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|
|           |                                              |              | 53                  | 54 | 55 |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล<br>เปรียบเทียบ<br>(+/-) |
| 7.3       | ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการ<br>ตัดสินใจ |              | 5                   | 5  | 5  |                            |                       |        |                            |
| 7.4       | ระบบบริหารความเสี่ยง                         |              | 5                   | 2  | 5  |                            |                       |        |                            |
| 8.1       | ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ                |              | 5                   | 5  | 5  |                            |                       |        |                            |
| 9.1       | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา<br>ภายใน  |              | 5                   | 5  | 5  |                            |                       |        |                            |

เปรียบเทียบผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2554 ระดับหน่วยงาน

| อันดับ | หน่วยงาน                    | ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5.00) |
|--------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1.     | ศูนย์บริการวิชาการ          | 5.00                          |
| 2.     | สำนักวิทยบริการ             | 4.86                          |
| 3.     | กองแผนงาน                   | 4.71                          |
| 4.     | กองกลาง                     | 4.71                          |
| 5.     | สำนักงานตรวจสอบภายใน        | 4.71                          |
| 6.     | ศูนย์คอมพิวเตอร์            | 4.63                          |
| 7.     | กองการเจ้าหน้าที่           | 4.57                          |
| 8.     | กองคลัง                     | 4.43                          |
| 9.     | กองกิจการนักศึกษา           | 4.36                          |
| 10.    | กองอาคารและสถานที่          | 4.14                          |
| 11.    | สำนักทะเบียนและประมวลผล     | 4.14                          |
| 12.    | สำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน | 4.12                          |
| 13.    | สำนักวัฒนธรรม               | 4.00                          |

เปรียบเทียบผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2554 ระดับกอง

| อันดับ | หน่วยงาน           | ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5.00) |
|--------|--------------------|-------------------------------|
| 1.     | กองแผนงาน          | 4.71                          |
| 2.     | กองกลาง            | 4.71                          |
| 3.     | กองการเจ้าหน้าที่  | 4.57                          |
| 4.     | กองคลัง            | 4.43                          |
| 5.     | กองกิจการนักศึกษา  | 4.36                          |
| 6.     | กองอาคารและสถานที่ | 4.14                          |

### 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        | ความสัมพันธ์ที่พี่น้อง ความเอื้ออาทร ระหว่างผู้นำระดับสูง กับผู้ปฏิบัติงาน |

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

| ADLI                                | 1<br>0% หรือ 5%                                                               | 2<br>10%, 15%,<br>20% หรือ 25%                                                                                                                | 3<br>30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                | 4<br>50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                          | 5<br>70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                | 6<br>90%, 95%<br>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 หรือนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน |



| ADLI                                | 1                                                                                                      | 2                                                                                                 | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                        | 5                                                                                                                                                                                                                             | 6                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                             | 10%, 15%,<br>20% หรือ 25%                                                                         | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                     | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                                                                                                                                                 |
| <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 และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร 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                                   | ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน 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 checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                              |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                 | 4                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                              |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                                 | ..... %                                                                                           | ..... %                                                                                                  | 50 %                                                                                                                                                                     | .....%                                                                                                                                                                                                                        | ..... %                                                                                                                                                                                                                                               |

## 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล                                             |
| 2. การจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมตามกลยุทธ์ที่รับผิดชอบ                              |
| 3. ระบบการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย                                               |
| 4. การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำระดับสูงในการประพฤติ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย |
| 5. การรับฟัง และห่วงใย ดูแลสังคม                                                   |

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

| ลำดับ<br>ที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต้องสร้างโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมโดยเร่งด่วน |

| ADLI                                | 1                                                                  | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                             | 4                                                                                                                                                                            | 5                                                                                                                                                                     | 6                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                         | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                     | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                    | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                             | 90%, 95%<br>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 | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน                                                       | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ              | มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการมีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนา | มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่ว |

| ADLI                                | 1                                                                                                         | 2                                                                                                  | 3                                                                                                        | 4                                                                                            | 5                                                                                        | 6                                                                                                                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                                | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                          | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                    | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                |
|                                     |                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                          |                                                                                              | อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร                               | ทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร 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 โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | 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<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                 | 4                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                             |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                                    | ..... %                                                                                            | ..... %                                                                                                  | 50 %                                                                                         | .....%                                                                                   | ..... %                                                                                                              |

## หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

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

| ลำดับ<br>ที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | ผู้นำระดับสูงมีทักษะในการมองภาพโดยรวมของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และถ่ายทอดแนวคิดต่อได้ |
| 2            | ผู้ปฏิบัติงานตระหนักรู้ และให้ความสำคัญในการจัดทำกลยุทธ์                             |
| 3            | มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศประกอบการจัดทำกลยุทธ์ ที่สืบค้นและอ้างอิงได้สะดวก               |

| ลำดับ<br>ที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                     |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงเป็นข้อจำกัดในการจัดทำกลยุทธ์ ต้องอบรมเพิ่มพูนทักษะการใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น |

| ADLI                                | 1                                                             | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                             | 4                                                                                                       | 5                                                                                                 | 6                                                                                                                |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                    | 10%, 15%,<br>20% หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%,<br>40%<br>หรือ 45%                                                                  | 50%, 55%,<br>60%<br>หรือ 65%                                                                            | 70%, 75%,<br>80%<br>หรือ 85%                                                                      | 90%, 95%<br>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 | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี โดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน |

| ADLI                                | 1                                                                                                      | 2                                                                                                 | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                          | 5                                                                                                                                                                                                                                 | 6                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                             | 10%, 15%,<br>20% หรือ 25%                                                                         | 30%, 35%,<br>40%<br>หรือ 45%                                                                             | 50%, 55%,<br>60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                               | 70%, 75%,<br>80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                      | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                                                                                                                                        |
| <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                                     | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ             | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                         | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                     |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน 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 checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                     |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox" value="4"/>                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                     |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                                 | ..... %                                                                                           | ..... %                                                                                                  | 50 %                                                                                                                                                                       | .....%                                                                                                                                                                                                                            | ..... %                                                                                                                                                                                                                                      |

## 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        | ผู้นำระดับสูงมีโอกาสนในการพบปะ สร้างความเข้าใจในแนวคิดการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ             |
| 3        | มีการประชุมกองประจำทุกเดือน เป็นโอกาสในการหารือกับหัวหน้างาน เพื่อวางแผนนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                             |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | การเคลื่อนตัวอย่างรวดเร็วของกลยุทธ์มักจะสร้างความสับสน กังวลใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ต้องปรับภาษา หรือระดับการสื่อสารให้เป็นรูปธรรม ตรงกับธรรมชาติของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน |

| ADLI                                | 1                                                                  | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                             | 4                                                                                                                                                                              | 5                                                                                                                                                                                                                               | 6                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                         | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                     | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                      | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                       | 90%, 95%<br>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              | มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กรอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |

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

### หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

#### 3.1 ความผูกพันของผู้รับบริการ

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

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ         |
| 2        | ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ                           |
| 3        | สถานที่ทำงานมีเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับรับรองผู้รับบริการ |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | คุณลักษณะของบุคลากรบางส่วนไม่เหมาะสมกับการทำงานส่วนหน้า ซึ่งอาจสร้างความไม่ประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ต้องเพิ่มพูนทักษะด้านการให้บริการ หรือจัดส่วนงานให้เหมาะสมโดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ |

| ADLI | 1                                                             | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                            | 4                                                                                                      | 5                                                                                                 | 6                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 0% หรือ 5%                                                    | 10%, 15%,<br>20% หรือ<br>25%                                                                                                                 | 30%, 35%,<br>40% หรือ<br>45%                                                                 | 50%, 55%,<br>60% หรือ<br>65%                                                                           | 70%, 75%,<br>80% หรือ<br>85%                                                                      | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                           |
| A    | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน        | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                                | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ     | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ                | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ           | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์             |
|      | <input type="checkbox"/>                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                        |
| D    | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน |



| ADLI                                | 1                                                                                                          | 2                                                                                                 | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                        | 5                                                                                                                                                                                                                            | 6                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                                 | 10%, 15%,<br>20% หรือ<br>25%                                                                      | 30%, 35%,<br>40% หรือ<br>45%                                                                             | 50%, 55%,<br>60% หรือ<br>65%                                                                                                                                             | 70%, 75%,<br>80% หรือ<br>85%                                                                                                                                                                                                 | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                                                                                                                                                  |
| <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                                         | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู             | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                         | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง 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                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และเกณฑ์หมวดอื่น 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"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                          | 3                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                     | ..... %                                                                                           | 45 %                                                                                                     | ..... %                                                                                                                                                                  | ..... %                                                                                                                                                                                                                      | ..... %                                                                                                                                                                                                                                                |

### 3.2 เสียงของผู้รับบริการ

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับเสียงของผู้รับบริการ                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ                                              |
| 2. ช่องทางสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้รับบริการสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการ                      |
| 3. ระบบการตอบรับข้อเสนอแนะ ที่สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ว่ามีผู้รับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะ |
| 4. ระบบการแก้ไขปัญหา หรือสนองตอบข้อเสนอแนะโดยพัฒนาการให้บริการในทันทีที่ได้รับข้อมูล           |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                         |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | มีช่องทางหลากหลาย และได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางแจ้งข้อคิดเห็นดังกล่าว    |
| 2        | ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาการทำงานทันทีเมื่อได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้รับบริการหลายส่วนยังไม่เข้าใจถึงมาตรฐานการให้บริการและกระบวนการงาน จึงทำให้ความหวังไม่ตรงกับ การให้บริการจริง ต้องแก้ไขโดยจัดทำคู่มือการรับบริการในแต่ละกระบวนการงานให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมที่สุด |

| 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                                                                | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ            | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ                                                                              | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ                                                                                                                                    | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์                                                                                                                                                |
| <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 แม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน                                                                      | 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 และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม 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                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา                                            | แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ                                                                              | แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ                                                                                                                                        | แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ หมวดอื่น ๆ                                                                                                                                                   |

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

## 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. ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง                                                                   |
| 5. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง                                                            |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศประกอบการวัดและวิเคราะห์ไว้อย่างเป็นระบบใช้งานได้สะดวก                         |
| 2.       | มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีประสิทธิภาพสามารถนำผลมาเป็นข้อมูลดำเนินการได้                                |
| 3.       | มีการประชุมกองเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งสามารถใช้เป็นเวทีในการร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานได้ |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | ปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามแผน เช่น งานเร่งด่วน กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ การเผชิญเหตุ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า เมื่อวัด วิเคราะห์ตามเกณฑ์แล้วทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผน ต้องแก้ไขโดย จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบกับแผนงานหลัก |

| ADLI                                | 1                                                            | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                             | 4                                                                                                       | 5                                                                                             | 6                                                                                                               |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                   | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                     | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                               | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                     | 90%, 95%<br>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                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน |

| ADLI                                | 1                                                                                                          | 2                                                                                                  | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                        | 5                                                                                                                                                                                                                               | 6                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                                 | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                          | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                       | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                                                                                                                                                  |
| <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                                         | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับ ปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบทันที              | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการประเมินและปรับปรุง กระบวนการที่สำคัญ                       | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบัน ซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง 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                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างแยกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่ เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | 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 ช่วงคะแนน                      | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                           | 3                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุป คะแนน                          | .....%                                                                                                     | ..... %                                                                                            | 45 %                                                                                                     | ..... %                                                                                                                                                                  | ..... %                                                                                                                                                                                                                         | .....%                                                                                                                                                                                                                                                 |

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ประสิทธิภาพของหน่วยงานบริการกลาง เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน                   |
| 2. ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                             |
| 3. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ทรัพยากรร่วมกัน                             |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประสิทธิภาพสูงทั้งตัวบุคคล ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ |
| 2        | โครงข่ายระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีความทันสมัย                                        |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3        | บุคลากรกองกลางมีความสามารถเขียนโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้เอง                  |
| 4        | มีการทำงานในลักษณะเครือข่ายที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ทรัพยากรด้านสารสนเทศร่วมกัน |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | ระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีรูปแบบ (Format) ที่แตกต่างกันหลายรูปแบบ เป็นข้อจำกัดในการบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน ต้องแก้ไขโดยมหาวิทยาลัยพัฒนาหรือจัดหาซอฟต์แวร์กลางที่เป็น Format เดียวกันทั้งมหาวิทยาลัยในแต่ละกระบวนการและให้คณะ/หน่วยงานใช้ร่วมกัน |

| ADLI                                | 1<br>0% หรือ 5%                                                    | 2<br>10%, 15%,<br>20% หรือ<br>25%                                                                                                            | 3<br>30%, 35%,<br>40%<br>หรือ 45%                                                             | 4<br>50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                            | 5<br>70%, 75%,<br>80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                            | 6<br>90%, 95%<br>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                                                                                                                                | 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              | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                              |

| ADLI                                | 1                                                                                                                                | 2                                                                                                                     | 3                                                                                                                        | 4                                                                                                       | 5                                                                                                       | 6                                                                                                                   |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                                                       | 10%, 15%,<br>20% หรือ<br>25%                                                                                          | 30%, 35%,<br>40%<br>หรือ 45%                                                                                             | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                               | 70%, 75%,<br>80%<br>หรือ 85%                                                                            | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                               |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่า<br>มีความสอดคล้องไปใน<br>แนวทางเดียวกันใน<br>ระดับสถาบัน แต่ละ<br>ส่วนหรือหน่วยงาน<br>ดำเนินการอย่าง<br>เอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้อง<br>ไปในแนวทางเดียวกัน<br>กับส่วนหรือหน่วยงาน<br>อื่น โดยส่วนใหญ่เกิด<br>จากการร่วมกันแก้<br>ปัญหา | แนวทางเริ่มมีความ<br>สอดคล้องกับความต้องการ<br>พื้นฐานของสถาบัน ตามที่<br>ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร<br>และเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีความสอดคล้องกับ<br>ความต้องการของสถาบัน<br>ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร<br>และเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีบูรณาการกับ<br>ความต้องการของสถาบัน<br>ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้าง<br>องค์กรและเกณฑ์<br>หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีบูรณาการอย่าง<br>สมบูรณ์กับความต้องการของ<br>สถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครง<br>สร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น<br>ๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                            |
| สรุปช่วง<br>คะแนน                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                 | 4                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                            |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                                                           | ..... %                                                                                                               | ..... %                                                                                                                  | 50 %                                                                                                    | ..... %                                                                                                 | ..... %                                                                                                             |

## 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 ตรวจสอบได้และผลการประเมินนำไปสู่สิทธิประโยชน์         |
| 4        | มหาวิทยาลัยจัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ประเภทของบุคลากรที่หลากหลายอยู่รวมกัน และได้รับสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดบรรยากาศไม่พึงประสงค์ในองค์กร ต้องแก้โดยพยายามพัฒนาให้บุคลากรมีความก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน หรือหาระบบค่าตอบแทนอื่นๆ ชดเชย หรือพยายามสร้างความเข้าใจ |

| ADLI                                | 1<br>0% หรือ 5%                                               | 2<br>10%, 15%,<br>20% หรือ 25%                                                                                                               | 3<br>30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                | 4<br>50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                          | 5<br>70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                              | 6<br>90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน        | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                                | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ       | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ                  | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ      | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <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 | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน |



| ADLI                                | 1                                                                                                               | 2                                                                                                | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                        | 5                                                                                                                                                                                                                             | 6                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                                      | 10%, 15%,<br>20% หรือ 25%                                                                        | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                     | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                                                                                                                                                  |
| <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 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                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องกับแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น 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"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                 | 4                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                          | ..... %                                                                                          | ..... %                                                                                                  | 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        | มีกิจกรรมแอโรบิค และโครงการปลูกผักปลอดสารพิษ                     |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | การจัดแบ่งพื้นที่หน่วยงานในอาคารสิริคุณากรไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และไม่เอื้อต่อการให้บริการ ต้องแก้ไขโดย ทำข้อเสนอกรณีปัญหา เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหารในการปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงาน |

| ADLI                                | 1                                                                                                      | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                         | 5                                                                                                                                                                                                                             | 6                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                             | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                 | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                     | 90%, 95%<br>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 ถึงมีการปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน                                                                    | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ                                                                                                                              | 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 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                                   | ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน 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 checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                              |

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

## 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)                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | สมรรถนะของบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับบางกระบวนการงาน ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญในการขับเคลื่อนงานตามที่ได้ออกแบบระบบไว้ ต้องแก้ไขโดยพัฒนาทักษะบุคลากร หรือทบทวนรูปแบบกระบวนการงานใหม่ |

| ADLI                                | 1                                                      | 2                                                                             | 3                                                                                        | 4                                                                                       | 5                                                                                       | 6                                                                                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                             | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                     | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                               | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                               | 90%, 95%<br>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"/>                                                                            |

| ADLI                                | 1                                                                                                        | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                                        | 4                                                                                                                                                                        | 5                                                                                                                                                                                                                            | 6                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                               | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                    | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                                                                                                                                                  |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย                                            | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น            | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน                                                                  | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ                                                                                                                                | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่จืดจางหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน                                                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงมีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                        | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน                                                     | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                         | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร 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 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"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                 | 4                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                   | ..... %                                                                                                                                      | ..... %                                                                                                  | 50 %                                                                                                                                                                     | .....%                                                                                                                                                                                                                       | ..... %                                                                                                                                                                                                                                                |

## 6.2 กระบวนการทำงาน

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

| ลำดับ<br>ที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อถือได้สำหรับประกอบการตัดสินใจ                               |
| 2            | มีการสำรวจ และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบกระบวนการงาน    |
| 3            | เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการงานร่วมกัน |

| ลำดับ<br>ที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | ยังขาดการร่วมออกแบบกระบวนการงานระหว่างกอง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการบูรณาการกระบวนการงานร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และสามารถลดทอนบางกระบวนการงานที่ซ้อนทับกันได้ ต้องผลักดันในระดับสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เกิดภาพความร่วมมือนี้ขึ้น |

| ADLI                                | 1                                                                  | 2                                                                                                                                            | 3                                                                                             | 4                                                                                                                                                                        | 5                                                                                                                                                                                                                             | 6                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                         | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                                                    | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                     | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                | 70%, 75%,<br>80% หรือ 85%                                                                                                                                                                                                     | 90%, 95%<br>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                                                                  | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ                                                                                                                                | 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 | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่                                                    | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ              | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์กร | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                               |

| ADLI                                | 1                                                                                                                            | 2                                                                                                             | 3                                                                                                                        | 4                                                                                                       | 5                                                                                                       | 6                                                                                                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                                                   | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                     | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                                | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                               | 70%, 75%,<br>80% หรือ 85%                                                                               | 90%, 95%<br>หรือ 100%                                                                                                |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามี<br>ความสอดคล้องไปใน<br>แนวทางเดียวกันใน<br>ระดับสถาบัน แต่ละ<br>ส่วนหรือหน่วยงาน<br>ดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปใน<br>แนวทางเดียวกันกับส่วนหรือ<br>หน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่<br>เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | แนวทางเริ่มมีความสอดคล้อง<br>กับความต้องการพื้นฐานของ<br>สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน<br>โครงสร้างองค์กรและเกณฑ์<br>หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีความสอดคล้องกับ<br>ความต้องการของสถาบัน<br>ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้าง<br>องค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีบูรณาการกับ<br>ความต้องการของสถาบัน<br>ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้าง<br>องค์กรและเกณฑ์<br>หมวดอื่น ๆ | แนวทางมีบูรณาการอย่าง<br>สมบูรณ์กับความต้องการของ<br>สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน<br>โครงสร้างองค์กรและเกณฑ์<br>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<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                 | 4                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                             |
| สรุป<br>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<br>0% หรือ 5%                                                                     | 2<br>10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                 | 3<br>30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                      | 4<br>50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                 | 5<br>70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                              | 6<br>90%, 95% หรือ<br>100%                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le                                  | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงระดับในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่                                                                                             | 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                         | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันได้เป็นส่วนใหญ่                                                                                                 | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน |
| <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/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีการดำเนินการที่ดีมาก | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและในระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง            |
| <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%<br>หรือ 25%                                                         | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                       | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                     | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                               | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                                                                                                                                                         |
| I                                   | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์<br>ในเรื่องที่มีความสำคัญ<br>ต่อการบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์เพียง<br>บางเรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์ใน<br>หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย ตลาด และ<br>กระบวนการ | มีการรายงานผลการดำเนินการ<br>ของสถาบันในข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ตลาดกระบวนการ และ<br>แผนปฏิบัติการรวมทั้งการ<br>คาดการณ์ผลการดำเนินงานใน<br>อนาคตในบางเรื่องด้วย | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่<br>เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ<br>และแผนปฏิบัติการรวมทั้ง<br>ภาพรวมการคาดการณ์ผล<br>การดำเนินงานในอนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                      |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                        | 4                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                      |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                             | ..... %                                                                           | ..... %                                                                         | 50 %                                                                                                                                          | .....%                                                                                                                                                                                                                  | ..... %                                                                                                                                                                                                       |

## 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 ต้องพัฒนาโดยเร่งจัดทำข้อมูลที่เป็นของของผู้รับบริการ เช่น ความคาดหวัง ความต้องการที่เป็นลักษณะพิเศษของผู้รับบริการ |

|    | 1                                                                  | 2                                                                                                    | 3                                                                                                               | 4                                                                                            | 5                                                                                     | 6                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|    | 0% หรือ 5%                                                         | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                            | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                       | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                    | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                             | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                       |
| Le | ไม่มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบัน<br>และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันเพียง<br>บางเรื่อง และเริ่มมีระดับผล<br>การดำเนินการที่ดีในบาง | มีการรายงานถึงระดับผลการ<br>ดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่<br>สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุ<br>ไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการ<br>ดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่<br>มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ | Le มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการที่ดีถึงระดับในเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อข้อกำหนดของ | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่<br>มีความสำคัญต่อข้อกำหนด |



|                                     | 1                                                                                  | 2                                                                                 | 3                                                                                           | 4                                                                                                                                             | 5                                                                                                                                                                                                                        | 6                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                         | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                         | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                   | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                     | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                                                                                                                                                            |
|                                     | ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้                                                          | เรื่อง                                                                            |                                                                                             | ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ                                                                                                                    | หัวข้อเป็นส่วนใหญ่                                                                                                                                                                                                       | ของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่                                                                                                                                                                                            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                         |
| T                                   | ไม่มีการรายงานข้อมูล<br>ที่แสดงแนวโน้ม หรือมี<br>ข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม<br>ในทางลบ   | มีการรายงานแนวโน้มของ<br>ข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่อง<br>แสดงแนวโน้มในทางลบ          | มีการรายงานแนวโน้มของ<br>ข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูล<br>ส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมี<br>แนวโน้มที่ดี | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่าง<br>ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มี<br>ความสำคัญต่อการบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบัน                                            | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่าง<br>ต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วน<br>ใหญ่                                                                                                               | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดี<br>ไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่อง<br>สำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบัน                                                                                                          |
| <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<br>สารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                                      | แทบไม่มี หรือไม่มีการ<br>รายงานสารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                        | เริ่มมีสารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                                                          | ผลการดำเนินการในปัจจุบัน<br>ในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับ<br>ตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ<br>ระดับเทียบเคียง                                         | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ<br>ระดับผลการดำเนินการใน<br>ปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือ<br>ส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ<br>และ/หรือระดับเทียบเคียง<br>รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำใน<br>เรื่องต่าง ๆ และมี ผลการ<br>ดำเนินการที่ดีมาก | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวง<br>การศึกษาและเป็นระดับ<br>เทียบเคียงให้สถาบันอื่นใน<br>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                                   | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์<br>ในเรื่องที่มีความสำคัญ<br>ต่อการบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์เพียง<br>บางเรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์ใน<br>หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจของสถาบัน             | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย ตลาด และ<br>กระบวนการ | มีการรายงานผลการดำเนินการ<br>ของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ<br>เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้<br>มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ<br>และแผนปฏิบัติการรวมทั้ง<br>การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน<br>ในอนาคตในบางเรื่องด้วย      | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด<br>ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ และแผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวม<br>การคาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานในอนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                         |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input type="checkbox" value="4"/>                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                         |
| สรุป<br>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%<br>หรือ 25%                                                                      | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                           | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                                                                     | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                           | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                                                                                                                        |
| <b>Le</b>                           | 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"/>                                                                                                                                                     |
| <b>T</b>                            | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่ไม่แสดงแนวโน้มในทางลบ              | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                               | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                     | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                                                                                                        | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่                                                                                                      | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน                                                                                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                     |
| <b>C</b>                            | ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                | แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                             | เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                                      | ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง                                                                                                     | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง 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"/>                                                                                                                                                     |
| <b>I</b>                            | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน               | มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                      | มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                             | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต |

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

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ และความสนใจ                                     |
| 2. การพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน                                                     |
| 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                            |
| 4. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร                                                  |

| ลำดับ<br>ที่ | จุดแข็ง (Strengths)                         |
|--------------|---------------------------------------------|
| 1            | บุคลากรมีทักษะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน    |
| 2            | บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์           |
| 3            | บุคลากรมีความรัก และรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร |
| 4            | บุคลากรมีความเชื่อมั่น กล้าแสดงความคิดเห็น  |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | บุคลากรสายลูกจ้างชั่วคราว มีระดับขวัญกำลังใจต่ำ ต้องแก้ไขโดยส่งเสริมให้พัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือชดเชยด้วยสวัสดิการด้านอื่น |

|                                     | 1                                                                                               | 2                                                                                                              | 3                                                                                                               | 4                                                                                                                                  | 5                                                                                                                | 6                                                                                                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                                      | 10%, 15%, 20%<br>หรือ 25%                                                                                      | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                                       | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                          | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                        | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                                                    |
| Le                                  | ไม่มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบัน<br>และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่<br>ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันเพียง<br>บางเรื่อง และเริ่มมีระดับผล<br>การดำเนินการที่ดีในบาง<br>เรื่อง | มีการรายงานถึงระดับผลการ<br>ดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่<br>สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุ<br>ไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการ<br>ดำเนินการที่ดีในเกือบทุก<br>เรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน<br>ข้อกำหนด<br>ของหัวข้อ | Le มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่<br>มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของ<br>หัวข้อเป็น<br>ส่วนใหญ่ | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่<br>มีความสำคัญต่อข้อกำหนด<br>ของหัวข้อเป็น<br>ส่วนใหญ่ |
| <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%<br>หรือ 25%                                                         | 30%, 35%, 40%<br>หรือ 45%                                                                   | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                     | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                               | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                                                                                                                                                            |
| T                                   | ไม่มีการรายงานข้อมูล<br>ที่แสดงแนวโน้ม หรือมี<br>ข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม<br>ในทางลบ   | มีการรายงานแนวโน้มของ<br>ข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่อง<br>แสดงแนวโน้มในทางลบ          | มีการรายงานแนวโน้มของ<br>ข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูล<br>ส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมี<br>แนวโน้มที่ดี | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่าง<br>ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มี<br>ความสำคัญต่อการบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบัน                                            | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่าง<br>ต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็น<br>ส่วนใหญ่                                                                                                              | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดี<br>ไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่อง<br>สำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบัน                                                                                                          |
| <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<br>สารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                                      | แทบไม่มี หรือไม่มีการ<br>รายงานสารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                        | เริ่มมีสารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                                                          | ผลการดำเนินการในปัจจุบัน<br>ในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับ<br>ตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ<br>ระดับเทียบเคียง                                         | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ<br>ระดับผลการดำเนินการใน<br>ปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือ<br>ส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ<br>และ/หรือระดับเทียบเคียง<br>รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำ<br>ในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการ<br>ดำเนินการที่ดีมาก | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวง<br>การศึกษาและเป็นระดับ<br>เทียบเคียงให้สถาบันอื่นใน<br>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                                   | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์<br>ในเรื่องที่มีความสำคัญ<br>ต่อการบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์เพียง<br>บางเรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์ใน<br>หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจของสถาบัน             | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย ตลาด และ<br>กระบวนการ | มีการรายงานผลการดำเนินการ<br>ของสถาบันในข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ตลาดกระบวนการและ<br>แผนปฏิบัติการรวมทั้งการ<br>คาดการณ์ผลการดำเนินงานใน<br>อนาคตในบางเรื่องด้วย  | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด<br>ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ และแผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวม<br>การคาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานในอนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                         |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input type="checkbox" value="4"/>                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                         |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                             | ..... %                                                                           | ..... %                                                                                     | 55 %                                                                                                                                          | .....%                                                                                                                                                                                                                  | ..... %                                                                                                                                                                                                          |

## 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%                                                                                                                                                                 |
| <b>Le</b>                           | 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"/>                                                                                                                                                           |
| <b>T</b>                            | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                               | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                     | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง 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"/>                                                                                                                                                           |
| <b>C</b>                            | ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                               | แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                             | เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                                      | ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง                                 | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง 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"/>                                                                                                                                                           |
| <b>I</b>                            | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน              | มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                      | มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                             | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ 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"/>                                                                                                                                                           |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <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%                                                                          |
| <b>Le</b>                           | 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"/>                                                                    |
| <b>T</b>                            | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                               | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                     | แสดงถึงแนวโน้มที่ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                                | สามารถรักษาแนวโน้มที่ต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่                                                                                                        | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                    |
| <b>C</b>                            | ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                               | แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                            | เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                                      | ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง                      | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมี ผลการดำเนินการที่ดีมาก | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง             |

|                                     | 1                                                                                  | 2                                                                                         | 3                                                                                   | 4                                                                                                                                         | 5                                                                                                                                                                                                                              | 6                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0% หรือ 5%                                                                         | 10%, 15%,<br>20% หรือ<br>25%                                                              | 30%, 35%,<br>40% หรือ 45%                                                           | 50%, 55%, 60%<br>หรือ 65%                                                                                                                 | 70%, 75%, 80%<br>หรือ 85%                                                                                                                                                                                                      | 90%, 95% หรือ<br>100%                                                                                                                                                                                                |
| <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<br>ในเรื่องที่มีความสำคัญ<br>ต่อการบรรลุพันธกิจของ<br>สถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์<br>เพียงบางเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อการ<br>บรรลุพันธกิจของ<br>สถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์ใน<br>หลายเรื่องที่มีความสำคัญ<br>ต่อการบรรลุพันธกิจของ<br>สถาบัน | มีการรายงานผลการดำเนินการ<br>ของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ<br>เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้<br>มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และ<br>กระบวนการ | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ<br>และการแผนปฏิบัติการ<br>รวมทั้งการคาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานในอนาคตในบาง<br>เรื่องด้วย | มีการรายงานผลการ<br>ดำเนินการของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่<br>เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ<br>และการแผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้งภาพรวม<br>การคาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานในอนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                             |
| สรุปช่วง<br>คะแนน                   | <input type="checkbox"/>                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox" value="4"/>                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                             |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                             | ..... %                                                                                   | ..... %                                                                             | 50 %                                                                                                                                      | .....%                                                                                                                                                                                                                         | ..... %                                                                                                                                                                                                              |

#### ผลรวมคะแนน

| หัวข้อ | คะแนนประเมินตนเอง(%) |
|--------|----------------------|
| หมวด 1 |                      |
| 1.1    | 50                   |
| 1.2    | 50                   |
| หมวด 2 |                      |
| 2.1    | 50                   |
| 2.2    | 55                   |
| หมวด 3 |                      |
| 3.1    | 45                   |
| 3.2    | 50                   |
| หมวด 4 |                      |
| 4.1    | 45                   |
| 4.2    | 50                   |
| หมวด 5 |                      |
| 5.1    | 50                   |
| 5.2    | 50                   |
| หมวด 6 |                      |
| 6.1    | 50                   |
| 6.2    | 50                   |
| หมวด 7 |                      |
| 7.1    | 50                   |

| หัวข้อ   | คะแนนประเมินตนเอง(%) |
|----------|----------------------|
| 7.2      | 50                   |
| 7.3      | 50                   |
| 7.4      | 55                   |
| 7.5      | 50                   |
| 7.6      | 50                   |
| คะแนนรวม | 900                  |

จัดทำโดย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปีการศึกษา 2555

พิมพ์ที่ ศูนย์ผลิตเอกสาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 30 เล่ม  
กรกฎาคม 2556