**ส่วนที่ 1**

**โครงร่างองค์การของกองกลาง**

**Organization Profile (OP)**

**1. ลักษณะองค์การของกองกลาง**

**เมื่อปี พ.ศ. 2509 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยได้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดี และกองกลางขึ้นพร้อมกันนับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โดยการแบ่งส่วนหน่วยงานย่อย แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ 5 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกการเจ้าหน้าที่ แผนกคลัง แผนกบริการการศึกษา แผนกอาคารและสถานที่**

**ในเบื้องต้นไม่มีสำนักงานเป็นการถาวร จึงใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นสำนักงานชั่วคราว จนถึงปี พ.ศ. 2510 ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายที่ทำการจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาอยู่สำนักงานอธิการบดี จนถึงปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ครอบคลุมถึง ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออก เป็น 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์**

**ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์การ เพื่อให้สอดคล้องและเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ กองกลางเป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย โดยในปี 2558 กองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย**

1. งานสารบรรณ

2. งานบริการยานพาหนะ

3. งานประสานงานมหาวิทยาลัย

4. งานเลขานุการผู้บริหาร

5. งานบริหารงานทั่วไป

1. **สภาพแวดล้อมของกองกลาง**

**ก (1) ผลผลิต บริการ และวิธีให้บริการ**

กองกลางเป็นส่วนงานที่มีหน้าที่หลักในการประสานงานในระดับหน่วยงานสนับสนุน ให้เกิดความคล่องตัวของการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลทางกฏ ระเบียบ หรือตัวบททางราชการ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหาร อำนวยความสะดวกแก่สายงานบริหารในสำนักงานอธิการบดี ให้บริการยานพาหนะ บริหารจัดการอาคารสิริคุณากร และดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคาร 2 สำนักงานอธิการบดี บริการข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสนับสนุนการปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มผู้รับบริการ รูปแบบ/วิธีการให้บริการ ทั้งนี้เป็นการจัดบริการตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ดังนี้

Self Assessment Report – General Affairs Division : Academic Year 2556 : KKU

| **พันธกิจ** | **ผลผลิต/บริการ** | **ผู้รับบริการ** | **รูปแบบและวิธีการให้บริการ** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. บริหารจัดการระบบรับ  ส่ง เอกสาร บริหาร  จัดการหนังสือราชการ  และผลิตเอกสารราชการ | - บริการระบบรับส่ง  หนังสือกลาง  - บริการระบบบริหาร  จัดการเอกสารกลาง  - บริการศูนย์ผลิตเอกสาร | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย  2. คณบดีผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก  3. เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของคณะ/หน่วยงาน  4. หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน  5. หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น  6. หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี | ให้บริการระบบรับ ส่งเอกสาร  บริหารจัดการ หนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ |
| 2. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย | - สนับสนุนและอำนวย  ความสะดวกในการ  ปฏิบัติงานของผู้บริหาร  มหาวิทยาลัย  - ประสานงานเพื่อ  สนับสนุนการบริหารงาน  ของผู้บริหาร  - สนับสนุนและอำนวย  ความสะดวกในการ  ปฏิบัติงานของผู้บริหาร  มหาวิทยาลัย  - ประสานงานเพื่อ  สนับสนุนการบริหารงาน  ของผู้บริหาร | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย  2. คณบดี ผู้อำนวยการ  ศูนย์ สถาบัน สำนัก  3. หน่วยงานสังกัด  มหาวิทยาลัยขอนแก่น  4. หน่วยงานภายนอก ทั้ง  ภาครัฐและเอกชน | ให้บริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร  มหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการ  บริหารงานของผู้บริหาร  มหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อ  ราชการ |
| 3. การให้บริการยานพาหนะ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น | - อำนวยความสะดวกในการเดินทางไปราชการ  - อำนวยความสะดวกในการเดินทางในมหาวิทยาลัยขอนแก่น | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย  2. บุคลากรมหาวิทยาลัย  3. นักเรียน  4. นักศึกษา  5. บุคคลภายนอก | ให้บริการยานพาหนะ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 4. สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองกลาง และบริหารจัดการอาคารสิริคุณากร และอาคาร 2 สำนักงานอธิการบดี | - บริการผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์  - บริการบุคลากรด้านการเงิน พัสดุ และสวัสดิการ  - สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยการด้านต่างๆ ให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ  - บริการข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น  - บริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย  2. หน่วยงานในสังกัด กองกลาง  3. หน่วยงาน ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารสิริคุณากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น  4. หน่วยงานภายนอก ทั้ง  ภาครัฐและเอกชน  5. บุคลากร  6. นักเรียน/นักศึกษา | ให้บริการผู้บริหาร รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานในสังกัดกองกลางและบริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร |
| 5. อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร | - สนับสนุนการปฏิบัติงาน  ของผู้บริหารและคณะ/  หน่วยงาน  - ประสานงานทางธุรกรรม  ระหว่างมหาวิทยาลัยกับ  หน่วยงานภายนอก  - เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัย  ในการร่วมกิจกรรม ณ  กรุงเทพมหานคร  - บริการประสานงานการ  จัดทำหนังสือเดินทาง | 1. กรรมการ  มหาวิทยาลัย  2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย  3. คณบดี ผู้อำนวยการ  ศูนย์ สถาบัน สำนัก  4. หน่วยงานสังกัด  มหาวิทยาลัยขอนแก่น  5. บุคลากร/นักศึกษา  6. หน่วยงานภายนอก ทั้ง  ภาครัฐและเอกชน | ให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร |

**ก (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ของกองกลาง**

**วิสัยทัศน์ (Vision)**

**“กองกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการ**

**ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น**

**เพื่อให้การดำเนินงานในทุกภารกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด”**

**ค่านิยม (Core Values)**

**HEALTHY**

**H**uman resource come first : ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ

**E**fficiency : มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

**A**ccountability : รับผิดชอบต่อสังคม

**L**earning organization : มุ่งเน้นการเรียนรู้

**T**rust : มีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน

**H**appiness : ทำงานอย่างมีความสุข

**Y**ield : มุ่งเน้นผลลัพธ์

**พันธกิจ (Mission)**

1. บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการและผลิตเอกสารราชการ

2. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

3. การให้บริการยานพาหนะ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองกลาง การบริหารจัดการอาคารสิริคุณากร และดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคาร 2 สำนักงานอธิการบดี และบริการข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น

5. อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร

**วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)**

**เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ**

**สมรรถนะหลัก (Core Competency)**

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของกองกลาง เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

| **ประเด็นยุทธศาสตร์ของกองกลาง** | **สมรรถนะหลักของกองกลาง** |
| --- | --- |
| 1. ระบบบริหารจัดการที่ดี | **สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจผู้บริหารมหาวิทยาลัย** |
| 2. พัฒนากระบวนงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 3. พัฒนาคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ |

**ก (3) ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน**

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งลักษณะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร บริหารจัดการระบบงานบริการ

ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 66 คน อายุเฉลี่ย 43 ปี อายุราชการเฉลี่ย 12 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 9 คน ระดับปริญญาตรี 33 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 24 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเภท** | **จำนวน (คน)** |
| 1. ข้าราชการ | 10 |
| 1. พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) | 12 |
| 1. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) | 9 |
| 1. ลูกจ้างประจำ | 16 |
| 1. พนักงานราชการ | 5 |
| 1. ลูกจ้างชั่วคราว (เงินรายได้) | 11 |
| 1. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ | 3 |
| **รวม** | 66 |

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2556

**ก (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ**

กองกลาง ได้นำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกองกลาง ดังนี้

| **ด้าน** | **รายการ** |
| --- | --- |
| เทคโนโลยี | 1. ระบบบริหารจัดการเอกสาร (e - Document)  2. ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพกองกลาง  3. ระบบจองห้องประชุม  4. ระบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม |
| อุปกรณ์สำนักงาน | 1. ระบบโทรศัพท์แม่ข่ายภายในสำนักงานอธิการบดี  2. โทรศัพท์/โทรสาร  3. โทรศัพท์เคลื่อนที่  4. ระบบอินเตอร์เน็ต และอินเตอร์เน็ตไร้สาย  5. เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องพิมพ์สี และเข้าเล่ม  6. LCD Projector  7. กล้องถ่ายภาพนิ่ง |
| สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย | 1. ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์การประชุม  2. ยานพาหนะบริการ  3. เครื่องกรองอากาศ |

**ก (5) กฎระเบียบข้องบังคับ**

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

| **กฎหมาย กฏระเบียบ ข้อบังคับ** | **เนื้อหาสาระสำคัญ** | **หน่วยงานที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย** |
| --- | --- | --- |
| 1. พระราชบัญญัติ  มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 | มาตรา 20 การกำหนดให้มหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นผู้มีอำนาจในการบริหาร  มาตรา 23 ขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ ในการบริหาร มหาวิทยาลัย | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 2. พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร  ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และ  ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม | การแบ่งส่วนราชการ การแต่งตั้ง อำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่า  ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ  ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม | การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บ การทำลาย | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| 4. ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสาร  ภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 | การควบคุมดูแล การเดินรถโดยสารในมหาวิทยาลัย | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ  ราชการ พ.ศ. 2540 | การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| 6. ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย  ขอนแก่น ว่าด้วยจรรยาบรรณของ  บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น  พ.ศ. 2552 | กำหนดหลักเกณฑ์ จรรยาบรรณการปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า  ด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไข  เพิ่มเติม (บับที่ 2-7) | การบริหารจัดการงานพัสดุ | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| 8. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย  หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการ  บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 | กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี | ราชกิจจานุเบกษา |
| 9. คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่  1266/2546 เรื่อง มอบอำนาจให้  ปฏิบัติราชการแทน | อธิการบดีมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 10. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 | ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของอาคารสูงภาย | กระทรวงมหาดไทย |
| 11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า  ด้วยรถราชการ พ.ศ.2523 | การบริหารจัดการรถราชการ | สำนักนายกรัฐมนตรี |

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ**

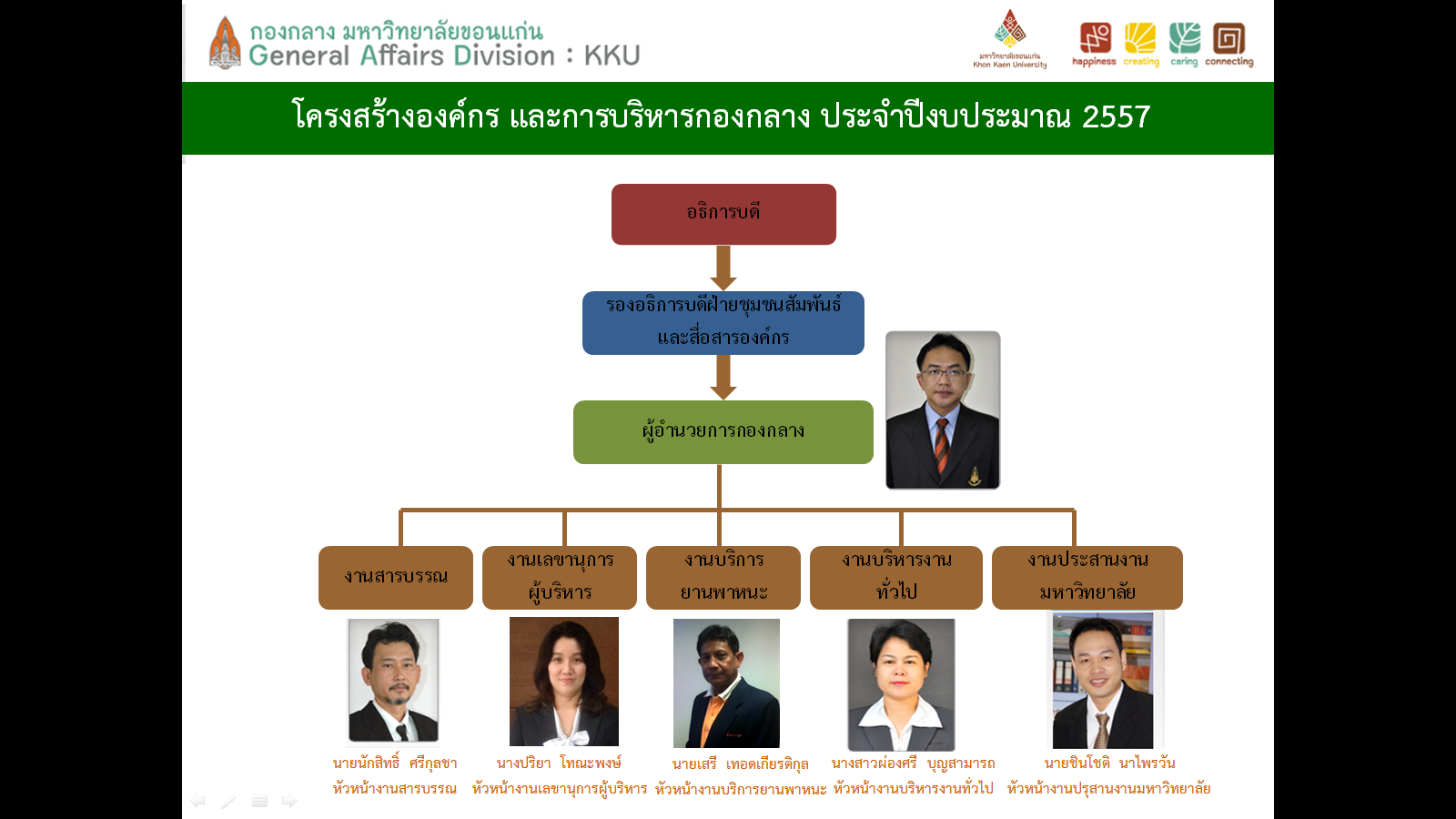
**ข (6) โครงสร้างองค์การ**

กองกลาง มีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือ ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โปร่งใส คุ้มค่า ตรวจสอบได้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแล และติดตามผลของคณะกรรมการ ต่างๆ ดังนี้

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

ในส่วนของโครงสร้างองค์กร กองกลาง มีสายบังคับบัญชาจากอธิการบดี และรองอธิการบดีฝ่ายชุมชนสัมพันธ์

ดังแสดงตามโครงสร้างต่อไปนี้



**กรรมการบริหารกองกลาง**

**ส่วนการบริหารองค์การ กองกลางมีโครงสร้างการบริหารองค์การ เพื่อเอื้อต่อการมอบหมาย กำกับ ติดตาม รายงาน และประเมินผล ให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล ดังโครงสร้างต่อไปนี้**

**ผู้อำนวยการกองกลาง**

**เสนอที่ประชุมกองกลาง**

**เสนอพิจารณา**

**มอบหมาย หรือสั่งการ**

**ตามภารกิจ**

**หัวหน้างานในสังกัด**

รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

1. ปัญหา/อุปสรรค

2. การแก้ไข

3. ข้อเสนอแนะ

ประเมินการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน

**เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง**

**ข (7) ประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

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

| **ผู้รับบริการ** | **ผลผลิต/บริการ** | **ความต้องการ และความคาดหวัง** |
| --- | --- | --- |
| ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี | - การตรวจสอบ นำส่ง และเสนอความเห็นใน  หนังสือราชการ และการผลิตเอกสาร  - การเผยแพร่ผลงานเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร  - การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการ  ปฏิบัติงานของผู้บริหาร  - การรับรองผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร | - ความรวดเร็ว ถูกต้อง  - ความสะดวก ปลอดภัย |
| คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย | - การตรวจสอบแก้ไข หนังสือ/คำสั่ง/ประกาศ  ก่อนเสนออธิการบดีลงนาม  - การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือ  ภายนอก  - การกำหนดเลขที่หนังสือภายนอก  - การส่งหนังสือเอกสารราชการทางบริษัท  ไปรษณีย์และการบินไทย  - ให้บริการยานพาหนะ | - ความรวดเร็ว ถูกต้อง  - ความสะดวก ปลอดภัย |
| หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี | - การส่งหนังสือเอกสารราชการทางบริษัท  ไปรษณีย์และการบินไทย  - การดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคารสิริคุณากร | - ความถูกต้อง  - ความรวดเร็ว  - ความสะอาด ปลอดภัย |
| บุคคลภายนอก บริษัท ห้างร้าน ผู้ประกอบการ | - การเบิกจ่ายเงินค่าบริการ  - การติดตามหนังสือราชการ  - การบริการข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น และติดต่อสอบถาม | - การเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค  - ความถูกต้อง  - ความรวดเร็ว  - คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ |
| นักเรียน นักศึกษา | - ให้บริการยานพาหนะ | - ความสะดวก ปลอดภัย  - การเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค |

**ข (8) ผู่ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ**

ด้วยเหตุผลที่กองกลาง มีพันธกิจที่หลากหลาย มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่ม จึงมีความจำเป็นต้องจับคู่ความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน และจำแนกผู้ส่งมอบในสายงาน โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ส่วนคือ

1. คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ

2. คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ

3. ผู้ส่งมอบ

โดยมีรายละเอียดความร่วมมือดังนี้

| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **บทบาทที่เกี่ยวข้อง** | **ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน** | **ช่องทางสื่อสาร** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ** | | | |
| * 1. เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ | เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านระบบรับส่งเอกสารกลาง | ร่วมแก้ปัญหา และพัฒนาระบบรับส่งเอกสารกลางของมหาวิทยาลัย | - การประชุมเครือข่าย  - ศูนย์รับส่งเอกสารกลาง  - การอบรมสัมมนา |
| 1.2 กองกลาง สำนักงาน  อธิการบดี  มหาวิทยาลัย สงขลา  นครินทร์ | เป็นหน่วยงานสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยที่มีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน | - e-mail  - หนังสือราชการ |
| 1.3 กองกลาง สำนักงาน  อธิการบดี  มหาวิทยาลัย  มหาสารคาม | เป็นหน่วยงานสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยที่มีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน | - e-mail  - หนังสือราชการ |
| **2. คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ** | | | |
| 2.1 หน่วยงานระดับกอง  สังกัดสำนักงาน  อธิการบดี | เป็นหน่วยงานระดับกอง  สังกัดสำนักงานอธิการบดี | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน | - e-mail  - หนังสือราชการ  - การประชุมกรรมการ  ประจำสำนักงาน  อธิการบดี |
| 2.2 คณะ/หน่วยงาน ใน  มหาวิทยาลัย | เป็นหน่วยงานระดับกอง และระดับคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น | ประสาน สนับสนุน การดำเนินงาน ระหว่างกัน | - e-mail  - หนังสือราชการ  - การประชุมผู้อำนวยการ  /หัวหน้าสำนักงาน  คณบดี |
| **3. ผู้ส่งมอบ** | | | |
| 3.1 ผู้บริหารวิทยาลัย | ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนงาน | - e-mail  - หนังสือราชการ  - การประชุม  - ด้วยวาจา |
| 3.2 หน่วยงานภายนอก | - ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ  - ส่งมอบหนังสือราชการ  - ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนงาน | - e-mail  - หนังสือราชการ  - ด้วยวาจา  - จดหมาย |
| 3.3 คณะ/หน่วยงานใน  มหาวิทยาลัย | - ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ  - ส่งมอบหนังสือราชการ  - ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนงาน | - e-mail  - หนังสือราชการ  - ด้วยวาจา  - การประชุม |
| 3.4 หน่วยงานสังกัด  สำนักงานอธิการบดี | - ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ  - ส่งมอบหนังสือราชการ | ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนงาน | - e-mail  - หนังสือราชการ  - ด้วยวาจา  - การประชุม |

**2. สภาวการณ์ขององค์กร (OP2)**

**ก. สภาพด้านการแข่งขัน**

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานสนับสนุนการบริหารจัดการ และภารกิจบริการ ซึ่งขับเคลื่อนภารกิจด้วยหน่วยงานในสังกัดถึง 5 งาน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้รับบริการ ตามความคาดหวังของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด แต่ด้วยการเคลื่อนตัวที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัยในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อกองกลาง ให้อยู่ในวงกรอบของการแข่งขันเช่นกัน

**ก (9) การแข่งขันภายใน** เป็นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานสนับสนุนการบริหาร และบริการในมหาวิทยาลัย อาทิ หน่วยงานระดับกอง ศูนย์ สถาบัน สำนัก โดยมิติของการแข่งขันได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เมื่อเทียบเคียงกับหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งขันแล้ว กองกลางยังมีโอกาสในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในแต่ละปัจจัย ให้พร้อมแข่งขัน และพร้อมปรับตัวพัฒนาสู่มาตรฐานที่มุ่งหวัง

**ก (10) การแข่งขันภายนอก** ด้วยกองกลางมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการสนับสนุนภารกิจผู้บริหาร มีการพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับภารกิจที่สำคัญและเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาเซียนในปี 2558 และมีการปรับกระบวนงานด้านการบริการ ด้วยกลไกการตลาดให้ตรงกลุ่มลูกค้า

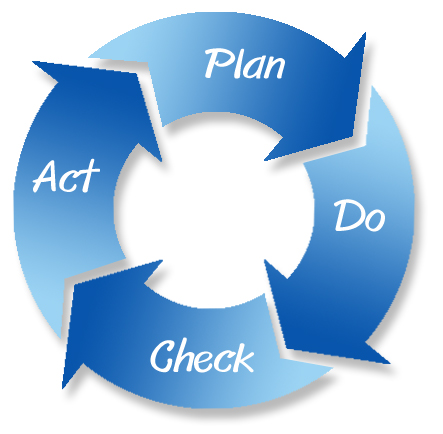
**ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์**

| **ประเด็น** | **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** | **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** |
| --- | --- | --- |
| 1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญ  ของบุคลากร ตรงตามความ  รับผิดชอบของภาระงาน | - จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  - ส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน  - ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R | - มีคู่ความร่วมมือที่มีความพร้อมสูง  - บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวก และ  พร้อมรับการพัฒนา  - นโยบายการสนับสนุน R2R ของ  มหาวิทยาลัย  - หลักสูตรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ  บริหารจัดการ และการบริการ | - ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสาร  ตามผลการประเมิน  - พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร  โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ  - พัฒนาระบบบริหารจัดการยานพาหนะ  - พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ | - ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้อง  - มีผู้บริหารด้าน IT เป็นที่ปรึกษาใน  การพัฒนาระบบ  - ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของ  มหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง  - มีบุคลากรที่มีทักษะด้านการจัดทำระบบสารสนเทศ |
| 3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อ  ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร | - จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน  - จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร  - จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหาร  ความเสี่ยง  - จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการ  ประกันคุณภาพ | - ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของ  มหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง  - ผู้รับผิดชอบมีทัศนคติเชิงบวก และ  พร้อมร่วมมือพัฒนา |

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

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

**วางแผนเพื่อการพัฒนา**



**ถ่ายทอดแผนสู่**

**การปฏิบัติ**

**แก้ไข พัฒนา**

**ถอดบทเรียน**

**ยุทธศาสตร์**

**กองกลาง**

**ติดตาม ตรวจสอบ**

การดำเนินการดังกล่าว กองกลางได้จัดทำควบคู่ไปกับ การพัฒนาบุคลากร โดยสนับสนุนให้เข้ารับ

การศึกษา อบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานประจำ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในชุมชนการเรียนรู้ ของกองกลาง

**ส่วนที่ 2**

**รายงานผลการดำเนินการของกองกลาง**

**หมวด 1 : การนำองค์กร**

* 1. **การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง**

ผู้นำระดับสูงของกองกลางตามโครงสร้างการบริหารงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้างานบริการยานพาหนะ หัวหน้างานเลขานุการผู้บริหาร หัวหน้างานประสานงานมหาวิทยาลัย หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

**ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ**

**(1) การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ดำเนินการดังนี้**

กองกลาง ใช้กระบวนการประชุมสัมมนากองในแต่ละปี 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 ประกอบกับให้ความสำคัญกับวงรอบในการมอบหมาย ติดตาม กำกับดูแล ให้คำปรึกษา พัฒนาแนวปฏิบัติในขั้นที่สูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง

**ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร**

**(1) การสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติงานทั้งองค์กรของผู้นำระดับสูง**

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างานมีการสื่อสารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติ และมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวปฏิบัติร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดี และความผูกพันระหว่างกันดังนี้

| **เรื่องที่สื่อสาร** | **กลุ่มบุคคล** | **วิธีการสื่อสาร** | **ความถี่** | **ผู้รับผิดชอบ** | **การสื่อสาร** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2 ทาง** | **1 ทาง** |
| บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ  ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร | - คณะกรรมการ  ประจำกองกลาง  - บุคลากรกองกลาง | - การประชุม  - เว็บไซต์  - หนังสือเวียน | ทุกเดือน | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 2. แผนกลยุทธ์ ความท้าทาย  เป้าประสงค์ และ  การคาดการณ์ผล  การดำเนินงาน | - คณะกรรมการ  ประจำกองกลาง  - บุคลากรกองกลาง | - การประชุม  - เว็บไซต์  - หนังสือเวียน | ทุกเดือน 6 เดือน | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 3. การตัดสินใจที่สำคัญ | - คณะกรรมการ  ประจำกองกลาง  - บุคลากรกองกลาง | - การประชุม  - เว็บไซต์  - หนังสือเวียน | ตามโอกาส/ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลง | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 4. นโยบาย และแนวทางพัฒนาบุคลากร | - คณะกรรมการ  ประจำกองกลาง  - บุคลากรกองกลาง | - การประชุม  - เว็บไซต์  - หนังสือเวียน | ทุกเดือน | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 5. การเสริมสร้างความผูกพันองค์กร | - บุคลากรกองกลาง | - ประชุมสัมมนา  - เว็บไซต์  - หนังสือเวียน  - e-mail  - กิจกรรมเสริม  - Socail Network | ตามโอกาส/ทันทีที่สถานการณ์เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 6. เรื่องส่วนบุคคล | - บุคลากรกองกลาง | - การพูดคุยเป็น  การส่วนตัว | ในโอกาสที่เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | | | | |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร | - บุคคลภายนอก  - องค์กรภายนอก | - เว็บไซต์  - e-mail | ทุกวัน | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 2. รายละเอียดการบริการ | - บุคคลภายนอก  - องค์กรภายนอก | - เว็บไซต์  - หนังสือราชการ  - กิจกรรมเสริม | ทุกวัน |  | **/** |  |
| 3.การประสานความร่วมมือ | - บุคคลภายนอก  - องค์กรภายนอก | - เว็บไซต์  - หนังสือราชการ  - e-mail | ในโอกาสที่เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |
| 4.การเสริมสร้างความผูกพัน | - บุคคลภายนอก  - องค์กรภายนอก  - สื่อมวลชน | - การร่วมงานใน  โอกาสต่างๆ  - การสนับสนุน  กิจกรรม | ในโอกาสที่เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง  - หัวหน้างาน | **/** |  |

**(2) การปรับปรุงผลการดำเนินงาน**

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างาน ได้มีข้อตกลงร่วมกันเป็นมติของที่ประชุมกองกลางในการมอบหมายให้แต่ละส่วนงานจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยมีการรายงาน ทบทวนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำในที่ประชุมกองกลางซึ่งเป็นการประชุมประจำเดือน โดยมีวาระในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของแต่ละส่วนงานเพื่อปรับปรุงกรดำเนินงาน และการรายงานผลการปฏิบัติราชการทางระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ในเว็บไซด์ระบบประกันคุณภาพกองกลาง นอกจากนั้นยังได้มีการติดตามตัวชี้วัดสำคัญที่ได้ถ่ายทอดสู่ทุกส่วนงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อปรับปรุงแผน และวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักของกองกลาง

* 1. **ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม**

**ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์การ**

กองกลาง ยึดหลักการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นการบริหารงานที่โปร่งใส

ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรม โดยคำนึงถึงประเด็นหลัก ในการบริหารองค์กร ดังนี้

| **ประเด็นธรรมาภิบาล** | **วิธีการ** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| --- | --- | --- |
| ความโปร่งใสในการบริหารจัดการ | มีการสั่งการ กำกับ ดูแล ตามลำดับชั้นการตัดสินใจในการบริหารจัดการตามโครงสร้างการบริหารงานของกองกลาง ที่มหาวิทยาลัยเห็นชอบและได้ประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน | กองกลาง |
| ระบบบริหารงานที่เอื้ออำนวยให้มีการตรวจสอบได้ | - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร  - ระบบการรับการตรวจประเมินคุณภาพจาก  มหาวิทยาลัย  - ระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการ  - การรายงานทางด้านการเงิน  - การควบคุมภายใน และการควบคุมความเสี่ยง  - ระบบการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย | กองกลาง |
| การบริหารงานโดยเน้นการมีส่วนร่วม | - บุคลากรร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และมี  ส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน  - การมอบหมายการปฏิบัติงาน และความ  รับผิดชอบตัวชี้วัดเป็นรายบุคคล  - การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของ  บุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร  - การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของ  ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็น  แนวทางในการพัฒนาองค์กร | ทุกส่วนงานในสังกัดกองกลาง |
| การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า | - การจัดสรรงบประมาณไปยังส่วนงานตามกลยุทธ์  และแผนปฏิบัติงาน  - การประเมินผลรายโครงการ/กิจกรรม | กองกลาง |
| การบริหารงานโดยหลักนิติธรรม | ทุกส่วนงานดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์ หลักปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง | ทุกส่วนงานในสังกัดกองกลาง |

**(ข) การประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม**

ทุกส่วนงานของกองกลาง ได้ประพฤติ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 นอกจากนั้นยังปฏิบัติตามข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550 โดยเคร่งครัดอีกด้วย

**(ค) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เป็นภารกิจสำคัญในพันธกิจหลักของกองกลาง โดยมีส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงคือ กิจกรรมการสนับสนุนด้านการศึกษา กองกลางมองว่าการศึกษานั้นถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาชุมชน หากรากฐานมั่นคงแข็งแรง ก็จะนำไปสู่การพัฒนาชุมชนอีกด้วย ที่ผ่านมากองกลางได้ร่วมสนับสนุนด้านการศึกษา เช่น มอบทุนและอุปกรณ์การศึกษา สนับสนุนคอมพิวเตอร์ และบริจาคครุภัณฑ์สำนักงานที่ไม่ได้ใช้แล้ว ให้แก่โรงเรียนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์แก่นักเรียน เป็นต้น

**หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์**

* 1. **การจัดทำกลยุทธ์**

**ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์**

(1) การจัดทำกลยุทธ์ของกองกลาง ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ เป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ ได้แก่

* สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย เทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้อง
* จุดแข็ง และจุดอ่อนของกองกลาง
* ผลการตรวจประเมินคุณภาพ พ.ศ. 2555
* ผลการประเมินตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2556
* รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ. 2556
* รายงานการประเมินความผาสุกของบุคลากร พ.ศ. 2556
* แผนกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554-2558

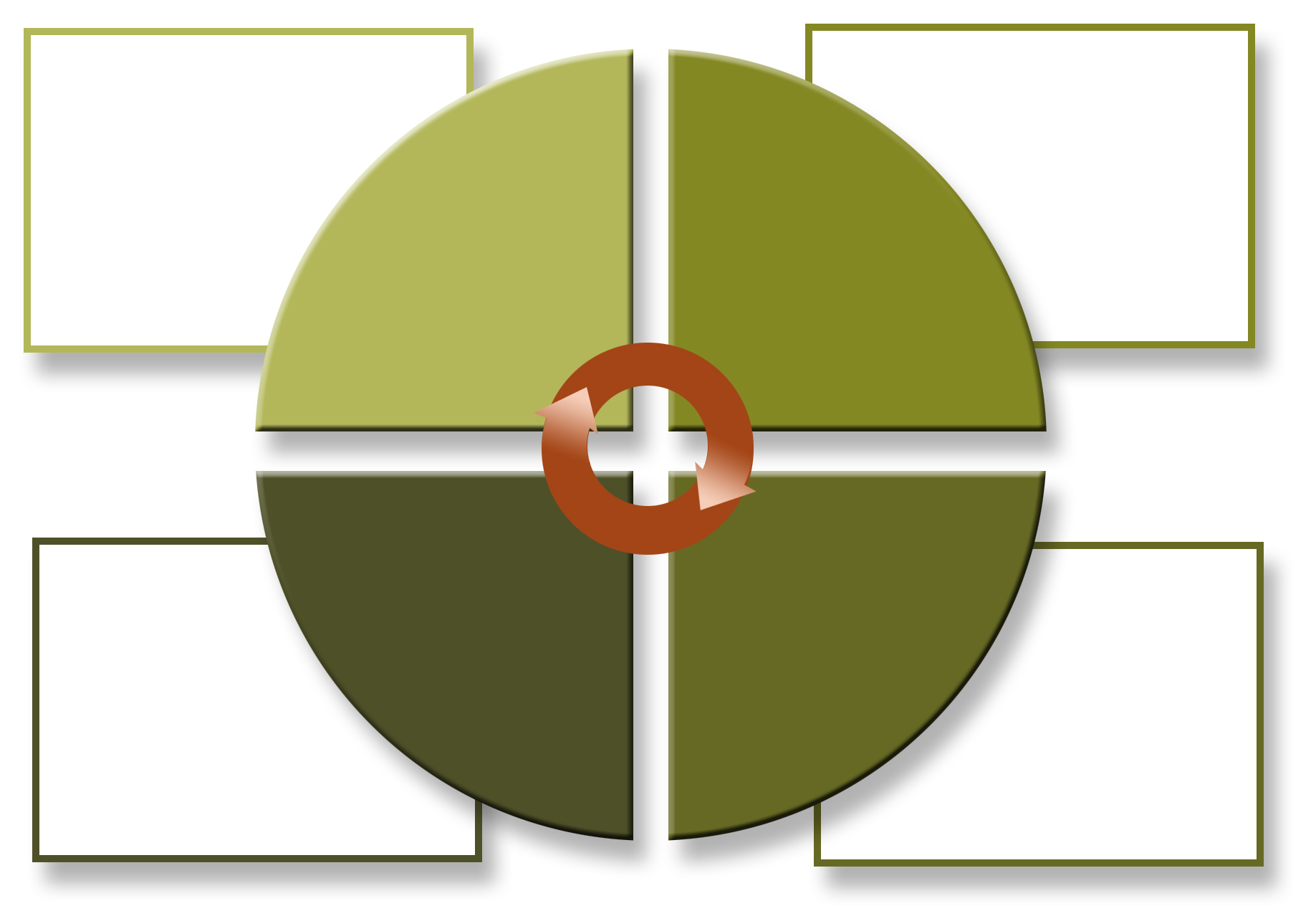
โดยทำการวิเคราะห์ SWOT ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการร่วมกัน ผ่านการทบทวนพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองกลาง และนำไปสู่การปฏิบัติทุกหน่วยงานในสังกัดกองกลางโดยการถ่ายทอดแผนและกำหนดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและตัวชี้วัดระดับบุคคล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

| **ลำดับขั้นตอน** | **กิจกรรม** | **ระยะเวลา** | **ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. การเตรียมการ | - แต่งตั้งคณะทำงาน  - ระบุผู้เกี่ยวข้อง  ‑ ศึกษาประเด็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง  - จัดการประชุมสัมมนา ระดมความ  คิดเห็น | ม.ค.-มี.ค. 56 | - คณะกรรมการบริหาร  กองกลาง  - คณะกรรมการประกัน  คุณภาพกองกลาง |
| 2. การรวบรวม และ  วิเคราะห์ข้อมูล | - วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ  ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดทำกล  ยุทธ์ (ดังที่แสดงไว้ข้างต้น)  - ประชุม สัมมนาผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วม  แสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง  ความต้องการ และข้อเสนอแนะ  - วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของ  กองกลาง  - ประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงาน  ด้านต่างๆ | เม.ย. 56 | - คณะกรรมการบริหาร  กองกลาง  - คณะกรรมการประกัน  คุณภาพกองกลาง  - บุคลากรกองกลาง |
| 3. การจัดทำแผนกล  ยุทธ์ | - ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม  - กำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ และ  เป้าหมาย | ก.ค.-ส.ค. 56 | - คณะกรรมการบริหาร  กองกลาง  - คณะกรรมการประกัน  คุณภาพกองกลาง  - บุคลากรกองกลาง |
| 4. การถ่ายทอดแผน  กลยุทธ์สู่การปฏิบัติ | - กำหนดโครงการ กิจกรรม  งบประมาณ ตัวชี้วัด และส่วนงาน  ผู้รับผิดชอบ  - ส่วนงานมอบหมายสู่ TOR รายบุคคล  ‑ สรุปแผนปฏิบัติราชการประจำปี  นำเสนอในที่ประชุมกองกลาง | ก.ย. 56 | - คณะกรรมการบริหาร  กองกลาง  - คณะกรรมการประกัน  คุณภาพกองกลาง |
| 5. ดำเนินงานตามกล  ยุทธ์ ติดตาม  ทบทวน และ  ประเมินผลการ  ดำเนินงาน | - ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 6  เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน  - ประเมินและทบทวนผลการ  ปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน  - พิจารณาปรับแผนปฏิบัติราชการเพื่อ  ดำเนินการในรอบ 6 เดือนหลัง | ก.ย. 56  โดยนำแผนไปปฏิบัติในปีงบประมาณ 2557 | - คณะกรรมการบริหาร  กองกลาง  - คณะกรรมการประกัน  คุณภาพกองกลาง |

จากการผลการประเมินคุณภาพภายใน การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินความผาสุกของบุคลากร รวมทั้งผลจากการทบทวนการปฏิบัติงานตามแผนทำให้กองกลางพบประเด็นที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

| **ประเด็นท้าทาย** | **กระบวนการเชิงกลยุทธ์** | **ที่มาของความท้าทายเชิงกลยุทธ์** |
| --- | --- | --- |
| 1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญ  ของบุคลากร ตรงตามความ  รับผิดชอบของภาระงาน | - จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  - ส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน  - ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R | - ผลการประเมินคุณภาพภายใน  - ผลการประเมินความพึงพอใจของ  ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - นโยบายการสนับสนุน R2R ของ  มหาวิทยาลัย  - ผลการประเมินความผาสุกของบุคลากร |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ  บริการจัดการ และการบริการ | - ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสาร  ตามผลการประเมิน  - พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร  โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ  - พัฒนาระบบประชุมอิเล็กทรอนิคส์ | - ผลการประเมินคุณภาพภายใน  - การทบทวนผลการปฏิบัติงาน |
| 3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อ  ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร | - จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน  - จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร  - จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหาร  ความเสี่ยง  - จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการ  ประกันคุณภาพ | - ผลการประเมินคุณภาพภายใน  - การทบทวนผลการปฏิบัติงาน |

**ภาพแสดงกระบวนการจัดทำกลยุทธ์กองกลาง**



**จัดทำแผน และ**

**ถ่ายทอดแผนสู่**

**การปฏิบัติ**

**รวบรวมและ**

**วิเคราะห์ข้อมูล**

**- ติดตามแผน**

**- รายงานผลไตรมาส 4**

**(ก.ค.-ก.ย.)**

**- ติดตามแผน**

**- รายงานผลไตรมาส 3**

**(เม.ย.-มิ.ย.)**

**- ติดตามแผน**

**- รายงานผลไตรมาส 1**

**(ต.ค.-ธ.ค.)**

**- ติดตามแผน**

**- รายงานผลไตรมาส 2**

**- ทบทวนแผนรอบ**

**6 เดือนเพื่อปรับ**

**แผนกลางปี**

**(ม.ค.-มี.ค.)**

**เริ่มใช้แผนปฏิบัติ**

**ราชการประจำปี**

**ขั้นการเตรียมการ**

**ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

กองกลางกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ **มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ** โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ

1. มีระบบบริหารจัดการที่สร้างคุณภาพชีวิตและความผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมภิบาล

2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนงานให้มีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ

| **เป้าประสงค์หลัก (Goals)** | **กลยุทธ์ (Strategies)** | **โครงการ (Projects)** |
| --- | --- | --- |
| 1. มีระบบบริหารจัดการที่สร้างคุณภาพชีวิตและความผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมภิบาล | 1.1 โครงสร้างพื้นฐานที่ดี  1.2 การทบทวนทิศทางองค์กร  1.3 การพัฒนาบุคลากร  1.4 การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้  1.5 ส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | 1. โครงการแปลงผักปลอดภัย มหาวิทยาลัยมีสุข ปี 3 2. โครงการป้องกันอัคคีภัยอาคารสูง 3. พัฒนาพื้นที่รอบอาคารโรงจอดรถสวัสดิการ 4. กิจกรรมประหยัดพลังงาน 5. พัฒนาระบบทรัพยากรกายภาพอาคารสิริคุณากร 6. โครงการพัฒนาฐานข้อมูลศูนย์ผลิตเอกสาร 7. โครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน จำนวนรถ การสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง และการซ่อมบำรุงรักษา 8. โครงการสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการเอกสาร ปีงบประมาณ 2557 9. โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการ **และ**ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ 10. จัดทำรายงานประจำปี 11. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 12. จัดทำรายงานทางการเงิน 13. จัดทำกระบวนการติดตามการกระทำผิดด้าน 14. จรรยาบรรณของบุคลากรกองกลาง 15. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร 16. โครงการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการผู้บริหาร 17. การพัฒนากระบวนงานของงานเลขานุการผู้บริหาร 18. โครงการอบรมมาตรฐานการขับขี่ปลอดภัย 19. การจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ 20. โครงการสัมมนาเสริมสร้างสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเพื่อรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 21. โครงการพัฒนาระบบบริการ รับ-ส่งเอกสารกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น 22. โครงการสืบสานอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี วันสงกรานต์ 23. โครงการมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุราชการ กองกลาง |
| 2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนงานให้มีประสิทธิภาพ | 2.1 เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการองค์กร | 1. โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีการสนับสนุนระบบงานสารบรรณ 2. จัดทำระบบบริหารจัดการยานพาหนะ 3. จัดทำระบบการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม กองกลาง 4. โครงการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซด์งานประสานงานมหาวิทยาลัย 5. โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบประกันคุณภาพกองกลาง |
| 1. พัฒนาคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ | 3.1 สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงคุณภาพ | 1. โครงการศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนงานและระบบประกันคุณภาพที่ดี 2. การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ |

**2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ**

**ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ**

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

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

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



**ตัวอย่าง : การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556**

**โดยกองกลางได้ทำการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการครั้งนี้ต่อความรู้ความเข้าใจในทิศทางองค์กร**

**ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 ระดับดีมาก**

(4) กองกลางจะทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนงานให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สอดรับกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติให้ได้รับการพัฒนาตามภารงานที่รับผิดชอบ และจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ไว้ให้บุคลากรผู้ปฏบัติสามารถสืบค้น อ้างอิง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

(5) จัดให้มีส่วนงานที่อำนวยความสะดวกด้านการเงิน พัสดุ และการประสานอำนวยความสะดวกด้านธุรการไว้ที่ส่วนกลางของกองกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคคลากรผู้ปฏิบัติงาน

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

**ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน**

กองกลางคาดการณ์ผลการดำเนินการโดยเทียบเคียงกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และเพิ่มความท้าทายโดยยกระดับผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น ซึ่งมีระบบการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตัวชี้วัดหลักตามเป้าประสงค์หลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ดังนี้

| **ประเด็นยุทธศาสตร์** | **เป้าประสงค์** | **ตัวชี้วัด** |
| --- | --- | --- |
| 1. ระบบบริหารจัดการที่ดี | มีระบบบริหารจัดการที่สร้างคุณภาพชีวิต และความผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมาภิบาล | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี และมีธรรมาภิบาล |
| 2. พัฒนากระบวนงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ | นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนงานให้มีประสิทธิภาพ | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของกิจกรรม/โครงการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนงาน |
| 3. พัฒนาคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ | พัฒนากระบวนการทำงานเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพ | ระดับความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพ |

**หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ**

**3.1 เสียงของผู้รับบริการ**

**ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้หลากหลายช่องทาง ดังนี้

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

1.2. ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่นการแวะเวียนเยี่ยมชม พบปะ พูดคุย ตามโอกาสที่เหมาะสม

(2) กองกลางมีการจัดประชุม สัมมนา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ เป็นประจำ และสม่ำเสมอ เช่น การจัดการประชุมเครือข่ายงานสารบรรณ การประชุมสัมมนากองกลาง นอกจากนั้นยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ อีกด้วย



**ตัวอย่าง : เสียงจากผู้ใช้บริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร หลังจากกองกลางได้ปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2556**

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

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า**

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

(2) กองกลาง นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา เป็นข้อมูลพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีความพึงพอใจในสัดส่วนที่สูงขึ้น ทุกปี นอกจากนั้นยังนำผลการประเมินนี้ไปเทียบเคียงกับหน่วยงานในระดับกอง 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

**ก. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

(1) กองกลาง ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการพัฒนาข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการครอบคลุ่มกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภารกิจ มากที่สุด

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

(3) กองกลางได้ใช้ฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ประสานความร่วมมือ สื่อสารสร้างความเข้าใจในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว สามารถสื่อสารข้อมูลได้ถึงตัวกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เช่น เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นต้น

**3.3 การจัดทำกลยุทธ์**

**ก. การส่งเสริมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การจัดการประชุมเครือข่ายงานสารบรรณ การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง นอกจากนั้นยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ อีกทางหนึ่งด้วย

(2) กองกลาง จัดระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ เพื่อประโยชน์ร่วมระหว่างผู้รับบริการทั้งภายนอก และภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ระบบรับ-ส่ง และสืบค้นหนังสือราชการของงานสารบรรณ การให้บริการข้อมูลและแนวทางการรับบริการด้านการทำหนังสือเดินทางโดยงานประสานงานมหาวิทยาลัย การจองห้องประชุมอาคารสิริคุณากร และระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลางอีกทางหนึ่งด้วย



**ตัวอย่าง : อีก 1 ช่องทางการประสานงาน เพื่อการบริการของงานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านทาง Socail Network**

**กลไกหลักที่ส่งเสริมการใช้บริการและตอบสนองต่อความคาดหวัง**

| **กลุ่มผู้รับบริการ** | **กลไก** | **แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ** |
| --- | --- | --- |
| ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี | - สนับสนุนการปฏิบัติงาน  - การขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางในการปฏิบัติราชการ  - การขอใช้บริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร | - ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิคส์ ของงานสารบรรณ  - ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง  - ระบบจองห้องประชุมอาคารสิริคุณากร |
| คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย | - การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือ  ภายนอก  - การบริการข้อมูลและแนวทางการรับ  บริการด้านการทำหนังสือเดินทาง  - การขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางในการปฏิบัติราชการ  - การขอใช้บริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร | - ฐานข้อมูลสารบรรณ  อิเล็กทรอนิคส์ ของงานสารบรรณ  - ข้อมูลบริการด้านการทำหนังสือ  เดินทาง บนเว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัย  - ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง  - ระบบจองห้องประชุมอาคารสิริคุณากร |
|  |  |  |
| นักเรียน นักศึกษา  และประชาชนทั่วไป | - การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม  - การขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางในการปฏิบัติราชการ | - โทรศัพท์  - e-mail  - เว็บไซต์กองกลาง  - และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ  - ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง |
| หน่วยงานภายในกองกลาง | - เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพกองกลาง  - สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ  - ติดตามการรายงานผลโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการ  - บริการคลังความรู้ผู้ปฏิบัติงานกองกลาง | - เว็บไซต์กองกลาง |

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

**ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

กองกลางได้บ่มเพาะพฤติกรรมพึงประสงค์ที่ก่อเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีการสืบทอดต่อกันมาจากอดีตจนปัจจุบัน เป็นแนวปฏิบัติหลักที่บุคลากรกองกลาง ยึดถือมาโดยตลอด คือ **“เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ”**

ซึ่ง เป็นแนวปฏิบัติที่ดีของกองกลาง ที่มุ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ว่ากองกลาง เป็นองค์กรที่บริหารจัดการ และให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรมเป็นที่ตั้ง ประกอบกับมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ คือ **มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ**

**หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ**

**ก. การวัดผลการดำเนินการ**

กองกลาง ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2557 โดยกำหนดตัวชี้วัดหลัก และจัดทำเป็นสารสนเทศ ดังนี้

1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2556-7 (รายงานหมวด 7)

2. ข้อมูลองค์ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เช่น ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูล

ครุภัณฑ์ ทรัพยากรกายภาพ ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนงาน และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **วิธีเลือกข้อมูลสารสนเทศ** | **วิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ** | **ความถี่ในการทบทวนข้อมูลและสารสนเทศ** |
| 1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และต้วชี้วัดหลัก พ.ศ. 2556-7 | | |
| 1.1 ผลงานตามพันธกิจและตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2556-7 | รายงาน และบันทึกในระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์  กำหนดผู้รับผิดชอบ มอบหมายใน เอกสารมอบหมายงานรายบุคคล และรายงานผลงานเป็นเอกสารเสนอในที่ประชุมกอง โดยจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพกองกลาง | ทุกเดือน |
| 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 เพื่อพัฒนากระบวนงาน และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | | |
| 3.1 ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของ  ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได่ส่วนเสีย | รวบรวมและบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปเล่มในโปรแกรม word และนำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง | ทุก 12 เดือน |
| 3.2 กฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์  ต่างๆ | รวบรวมและบันทึกเป็นรูปเล่มในโปรแกรม word และนำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง | ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล |
| 3.3 ผลงาน และองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญของ  บุคลากร | นำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง | ทุกเดือน |

ส่วนกลไกการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูล และสารสนเทศต่างๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการดังนี้

**1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และต้วชี้วัดหลัก** มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบควบคุมต่างๆ ดังนี้

1.1 ระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2 ระบบการตรวจติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพภายใน

1.3 ระบบการรายงานผลการดำเนินงานที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยของ

ผู้บริหารกองกลาง (PMR)

1.4 ระบบประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (PMS)

โดยการดำเนินการในระบบต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น มีกรอบระยะเวลาการรายงานผลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งผลจากการจัดทำรายงานการติดตามผลต่างๆเหล่านี้ เป็นข้อมูลสารสนเทศย้อนกลับที่สำคัญในการกำหนดแนวทาง เพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของกองกลาง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

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

**3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนงาน และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้** เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งที่มาต่างๆ ดังนี้

3.1 จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได่ส่วนเสีย ที่ดำเนินการโดย

กองกลาง

3.2 กฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างๆ จากหนังสือเวียนของหน่วยงาน องค์กร

ที่เกี่ยวข้อง จากมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมคณบดี

3.3 องค์ความรู้ในการจัดการความรู้ของกองกลาง ได้จาก ประเด็นความรู้ที่บุคลากรได้ศึกษา

วิเคราะห์ และถ่ายทอดในการเป็นวิทยากร หรือถ่ายทอดในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ

กองกลางได้รวบรวม จัดเก็บ และนำเสนอบนเว็บไซต์ เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ในวงกว้างยิ่งขึ้น

**ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ**

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

**กระบวนการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของกองกลาง**

**แผนปฏิบัติราชการ**

**กองกลาง**

**ระบุผู้รับผิดชอบ และกำหนดกรอบเวลา**

**ในการดำเนินงาน**

**ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน**

**รวบรวมข้อมูลเพื่อทบทวนการดำเนินงาน**

**เสนอที่ประชุมกองกลาง (ทุกเดือน)**

**ที่ประชุมกองกลาง วิเคราะห์ผลการดำเนินงานแก่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน และเสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุง**

**บรรลุผล**

**ไม่บรรลุผล**

**มอบหมายผู้รับผิดชอบแก้ไข**

การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทราบถึงแนวทางการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายนั้น ดำเนินการโดยสื่อสารผ่านหัวหน้างานในที่ประชุมประจำเดือนของกองกลาง โดยมีการแจ้งบันทึกในรายงานการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ในกรณีที่การปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการสื่อสารดังนี้

| **กลุ่มเป้าหมาย** | **ช่องทาง และวิธีการสื่อสาร** |
| --- | --- |
| 1. กลุ่มเป้าหมายภายในมหาวิทยาลัย | - หนังสือราชการ  - ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์กองกลาง  - Email  - เทคโนโลยี Socail Network ต่างๆ |
| 2. กลุ่มเป้าหมายภายนอกมหาวิทยาลัย | - หนังสือราชการ  - Email  - เทคโนโลยี Socail Network ต่างๆ |

**ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ**

กองกลาง มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนในที่ประชุมกองกลาง ซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน และบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพของกอง ซึ่งได้นำผลจากการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานในรายภารกิจ 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 และ  วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้ข้อมูลว่ามีการใช้  ข้อมูลใดบ้าง เพื่อประกอบการออกแบบสารสนเทศให้  ครอบคลุมทุกประเด็นกลยุทธ์ และทุกกลุ่มเป้าหมาย |
| 2. รวดเร็ว ทันกาล | 1. ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ  2. มีการสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข้อมูล  เฉพาะ ทาง Face book หรือ Line  3. มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งาน |
| 3. ความถูกต้อง แม่นยำ | 1. กำหนดมาตรฐานของข้อมูล และการปฏิบัติงาน  2. กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลที่ชัดเจน และพัฒนาทักษะ  อย่างต่อเนื่อง  3. กำหนดผู้รับผิดชอบระบบที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือ  ข้อผิดพลาดของระบบได้ในทันที |
| 4. ความทันสมัย | - กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูล |
| 5. ความเชื่อมโยง | - บูรณาการข้อมูล โดยลิงก์ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในแต่ละด้าน เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิง และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร |
| 6. ความน่าเชื่อถือ | 1. ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ  2. เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่  มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ |
| 7. ความปลอดภัย และความสามารถในการเข้าถึง | จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และ รหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธ์ที่มีอยู่ |
| 8. ความสามารถในการตรวจสอบ | กำหนดการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหาร ให้เข้าถึงชั้นของการตวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจซ้ำ และสอบทานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้ |
| 9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล | ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถ เสนอแนะข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ และสามารถส่งข้อมูลย้อนกลับ (Comment) เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาระบบให้สมบูรณ์ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ |

(2) การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

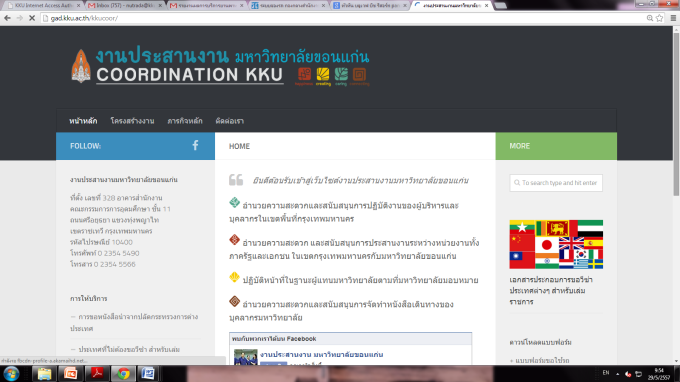
กองกลาง มีวิธีการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมที่จะให้บริการ โดยสร้างระบบที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังนี้

| **การจัดการความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศกองกลาง** | **การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ** | |
| --- | --- | --- |
| **ผู้ใช้** | **วิธีการเข้าถึง** |
| นำเสนอข้อมูลสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ตบนเว็บเบราว์เซอร์ที่เป็นระบบมาตรฐานสากล สืบค้นสะดวก | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | - เข้าสู่เว็บไซต์กองกลาง <http://gad.kku.ac.th/> |
| จัดการฐานข้อมูลในลักษณะที่มีการสืบค้น ด้วยคำค้น (Key words) | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้งานสามารพิมพ์ข้อความสำคัญเพื่อสืบค้นข้อมูลในระบบได้ |
| พัฒนาเนื้อหา (Content) ของข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบที่สืบค้นผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศผ่านโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้ |
| จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้ จะได้รับชื่อผู้ใช้ระบบ (User name) และ รหัสผ่าน (Pass word)  เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธ์ที่มีอยู่ |
| มีระบบสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และสืบค้นข้อมูลล่วงหน้า | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และสืบค้นข้อมูลล่วงหน้าโดยได้ออกแบบส่วนใช้งานนี้ไว้ให้ใช้งานได้สะดวก |
| มีระบบการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อใช้งาน และอ้างอิง | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ใช้งานอยู่ไปยังแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่สนใจได้ทันที่ผ่านลิงก์ ที่จัดเตรียมไว้ |

กองกลางมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ ดังนี้

| **ระบบสารสนเทศ** | **ลักษณะงาน** |
| --- | --- |
| 1. ระบบบริหารจัดการเอกสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น | กองกลาง พัฒนาขึ้นเพื่อให้ใช้ในการรับ ส่ง สืบค้น เอกสารราชการทางอิเล็กทรอนิคส์ และฐานข้อมูลหนังสือสั่งการ โดยงานสารบรรณกองกลางรับผิดชอบดูแลระบบ และมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของทุกคณะ/หน่วยงานร่วมใช้งานระบบนี้ ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย |
| 1. ระบบจองห้องประชุม อาคารสิริคุณากร | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการจองห้องประชุม โดยผู้รับบริการสามารถจองห้องประชุมทางอินเตอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของกองกลาง ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์กองกลาง |
| 1. ระบบประกันคุณภาพ กองกลาง | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่อใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพกองกลางอย่างเป็นระบบและมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานในสังกัดกองกลาง รวบรวมผลและจัดทำฐานข้อมูล เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการ และนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ |
| 1. ระบบบริหารจัดการยานพาหนะ | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการรถส่วนกลาง |
| 1. เว็บไซด์กองกลาง | เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองกลาง และบริการแบบฟอร์มการขอรับการใช้บริการต่างๆ ของกองกลาง |
| 1. เว็บไซด์งานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น | เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลการจัดทำหนังสือเดินทางต่างประเทศ และบริการแบบฟอร์มการขอรับการใช้บริการต่างๆ |
| 1. เว็บไซด์งานเลขานุการผู้บริหาร | เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลเพื่อการประสานงานของผู้บริหาร |

<http://gad.kku.ac.th/bookcar> <http://gad.kku.ac.th/kkucoor>

****

**ตัวอย่าง : สารสนเทศที่กองกลางได้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการขยายช่องทางสื่อสาร และยังเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือเป็นช่องทางในการร้องเรียนการบริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น**

(3) การจัดการความรู้ และการเรียนรู้องค์กร

กองกลาง ได้มีการรวบรวมฐานความรู้ในหน่วยงาน ที่กระจายตัวอยู่กับตัวบุคลากร อยู่ในเอกสาร อยู่ใน

รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิคส์มารวบรวม พัฒนาเป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ระหว่างกันเพื่อให้กองกลางเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

| **กระบวนการจัดการความรู้** | **วิธีการ** |
| --- | --- |
| 1. การรวบรวมความรู้ | 1. สำรวจความเชี่ยวชาญของบุคลากร  2. สกัดความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร จาก  บุคลากร  3. รวบรวมความรู้ |
| 2. การถ่ายถ่ายทอดองค์ความรู้ร่วมกัน และ  นำไปสู่การปฏิบัติ | 1. จัดหมวดหมู่ความรู้ และเผยแพร่บนเว็บไซต์กองกลาง  2. จัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้  3. กำหนดเป้าหมาย ความเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการ  ปฏิบัติงานจากการได้รับความรู้ |

**ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

(1) กองกลางมีวิธีการทำให้อุปกรณ์เกี่ยวกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์) ที่ใช้ มีความเชื่อถือ

ได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังนี้

| **รายการ** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| --- | --- |
| **1. วิธีการทำให้เชื่อถือได้**  1.1 ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ  1.2 เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศ  ที่มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ | - ผู้อำนวยการกองกลาง  - หัวหน้างาน  - ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน |
| **2. วิธีการทำให้ปลอดภัย**  2.1 จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตาม  ลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และ  รหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธ์  2.2 จัดระบบสำรองไฟ และสำรองข้อมูลภายนอก | - ผู้อำนวยการกองกลาง  - หัวหน้างาน  - ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน |
| **3. วิธีการทำให้ใช้งานง่าย**  3.1 มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งาน  บนส่วนพื้นที่ใช้งาน | - ผู้อำนวยการกองกลาง  - หัวหน้างาน  - ผู้ปฏิบัติงานไอทีของทุกส่วนงาน |

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

(3) กองกลางมีวิธีการในการทำให้ข้อมูลสารสนเทศ และอุปกรณ์ มีความเหมาะสม ทันสมัยเสมอ ดังนี้

| **ประเภทอุปกรณ์ และข้อมูลสารสนเทศ** | **วิธีการทบทวน และปรับปรุงระบบสารสนเทศ**  **และอุปกรณ์ให้เหมาะสม และทันสมัย** |
| --- | --- |
| 1. ฮาร์ดแวร์ | ตรวจสอบสภาพการใช้งาน ให้มีสภาพใช้งานได้เป็นปกติ มีการสำรองอะไหล่ และอุปกรณ์ประกอบให้เพียงพอ ศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ |
| 2. ซอฟท์แวร์ | อัพเดทเวอร์ชั่นของซอฟท์แวร์ที่ใช้งานให้ทันสมัยเสมอ |
| 3. ฐานข้อมูล | มอบหมายผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลเป็นการเฉพาะ โดยควบคุม กำกับ ติดตามการทบทวนปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยเสมอ |
| 4. ระบบสารสนเทศ | ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาการออกแบบระบบสารสนเทศให้เหมาะสม ทันสมัย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน |

**หมวด 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร**

**5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environmental)**

**ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**

(1) การประเมินขีดความสามารถ ทักษะ สมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งสมรรถนะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร และบริหารจัดการระบบงานบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กองกลางมีผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 66 คน อายุเฉลี่ย 43 ปี อายุราชการเฉลี่ย 12 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 9 คน ระดับปริญญาตรี 33 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 24 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเภท** | **จำนวน (คน)** |
| 1. ข้าราชการ | 10 |
| 1. พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) | 12 |
| 1. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) | 9 |
| 1. ลูกจ้างประจำ | 16 |
| 1. พนักงานราชการ | 5 |
| 1. ลูกจ้างชั่วคราว (เงินรายได้) | 11 |
| 1. ลูกจ้างชัวคราวโครงการ | 3 |
| **รวม** | 66 |

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2556

(2) การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาผู้ปฏิบัติงานใหม่ไว้

การสรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในกองกลาง ได้ดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนดของ มหาวิทยาลัย ซึ่งมีการดำเนินการตามขั้นตอนโดยมีคณะกรรมการสรรหาร่วมพิจารณาคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสม ตลอดจนมีการว่าจ้างที่กำหนดให้มีการจัดทำข้อตกลงการจ้างงาน เพื่อใช้จัดทำเอกสารแสดงภาระงาน (PD) แฟ้มสะสมงาน (PF) และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กองกลางมีการรักษาผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรม ร่วมการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมศักยภาพในการสร้างผลงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากร สนับสนุนให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรม โครงการ เป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างผลงานเพื่อความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ มีความโปร่งใส และเป็นธรรมในการพิจารณาเงินเพิ่มพิเศษประจำปี โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินผลการปฏิบัติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา สนับสนุนงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานล่วงเวลา ตลอดจนการสนับสนุนอุปกรณ์ วัสดุและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี และเสริมสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานของกองกลาง โดยการจัดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่การปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติงาน และรับผิดชอบและรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกองกลาง การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมการมีส่วนร่วมเรียนรู้ สร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานอันดีร่วมกัน กองกลางมีการเตรียมแผนในการสรรหาบุคลากร โดยการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยคือ เมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกและสรรหา บุคลากรจะได้รับการสอนงานจากผู้มีความรู้ความสามารถจากผู้มีประสบการณ์โดยตรงตามภาระงานนั้น ๆ ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมในการปฏิบัติงาน และเข้ารับการอบรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ตามหลักสูตรการอบรมของมหาวิทยาลัย และกองกลางยังส่งเสริมให้บุคลากรเข้าศึกษา ฝึกอบรม ตามโครงการและหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้เสริมสร้างองค์ความรู้ รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานจากผู้มีความรู้ และประสบการณ์ เพื่อปลูกฝังแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการการปฏิบัติงาน

(3) การบริหารและจัดโครงสร้างของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลาง จัดระบบริหารและโครงสร้างโดยแบ่งความรับผิดชอบงานเป็น 5 งาน มีหัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแล และรับผิดชอบผลการดำเนินงานโดยตรง โดยมีที่ประชุมกองกลาง เป็นช่องทางในการนำเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านผู้อำนวยการกอง ไปยังผู้บริหารระดับสูง ต่อไป

**1. งานสารบรรณ** มีภาระหน้าที่ใน*การรับ-ส่ง จัดเก็บหนังสือเอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย* ตรวจสอบ ควบคุมความถูกต้องของหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์จากการ ประสานภารกิจ และรองรับการบริหารจัดการส่วนกลางขององค์กร ออกเลขที่หนังสือภายนอก ออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ศูนย์ผลิตเอกสาร และศูนย์รับส่งหนังสือกลาง

**2. งานเลขานุการผู้บริหาร** มีภาระหน้าที่ *อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีทกฝ่าย* โดยมีหน้าที่หลักได้แก่ รับส่งหนังสือ การเงินพัสดุ การจัดทำกำหนดนัดหมาย การจัดทำและจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงาน ให้การรับรองแขก ร่วมเป็นฝ่ายต้อนรับและพิธีการในการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**3. งานบริการยานพาหนะ** มีภาระหน้าที่ใน*การให้บริการยานพาหนะแก่ หน่วยงาน ผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา*  การจดต่อทะเบียนรถยนต์ – จักรยานยนต์ จัดทำประกันภัยรถยนต์ จัดหาน้ำมันเชื้อเพลิง– หล่อเลื่อน และควบคุมการเบิกจ่าย ควบคุมบำรุงรักษายานพาหนะ ควบคุมการจ้างเหมายานพาหนะ ข้อมูลสถิติการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง จัดทำสถิติการให้บริการรถยนต์ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

**4. งานบริหารงานทั่วไป** มีภาระหน้าที่ *ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยการด้านต่างๆ ให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด*ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินงานด้านงบประมาณ ด้านการพัสดุ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การบริหารงานบุคคล การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน สนับสนุนและจัดการด้านการเงินและพัสดุงานเลขานุการผู้บริหาร และ*บริหารจัดการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร และดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร* รวมพื้นที่ใช้สอย 16,805 ตารางเมตร รวมทั้งการแจ้งซ่อมแซม บำรุงรักษา และดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบบริเวณอาคารสิริคุณากร

**5. งานประสานงานมหาวิทยาลัย** มีภาระหน้าที่  *สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรในเขตกรุงเทพมหานคร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับมหาวิทยาลัย* เตรียมการและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมพิธีการและกิจกรรมต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้แทนมหาวิทยาลัยในบางกรณี อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการจัดทำหนังสือเดินทางของบุคลากรมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

(4) การเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนไป

1) การพัฒนาบุคลากร จากเป้าประสงค์ในแผนการปฏิบัติราชการกองกลาง เป้าหมายของตัวชี้วัด ในคำรับรองการปฏิบัติราชการกองกลาง ซึ่งกองกลางได้นำผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการกำหนดทิศทางการพัฒนา เป้าประสงค์และเป้าหมายตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร



**ตัวอย่าง : การพัฒนาศักยภาพบุคลากรงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อรองรับการสนับสนุนภารกิจผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ**

**เมื่อวันที่ 27-29 มีนาคม 2557 จากการสัมมนาในครั้งนี้ งานเลขานุการผู้บริหาร ได้รวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน และจัดทำเป็นแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร**

2) การให้การศึกษาและฝึกอบรม จัดสรรงบประมาณสนับสนุน และสนับสนุนการเข้ารับการศึกษา ฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความจำเป็นด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจนองค์ความ รู้ที่สนับสนุนให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ พร้อมปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3) การส่งเสริมนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในการพิจารณาจัดส่ง บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมนั้น กองกลางได้ยึดแนวทางการเข้ารับการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ พัฒนาสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ให้โอกาสการปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ และส่งเสริมให้นำความรู้จากเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

**ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

(1) ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเอง เพื่อนำทักษะ ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงกับการสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ

(2) ติดตามการพัฒนาบุคลากรตามตัวชี้วัด ที่ได้ถ่ายทอดและมอบหมาย เพื่อร่วมแก้ปัญหา และสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน

(3) ส่งเสริมให้หัวหน้างานเป็นพี่เลี้ยง ให้คำแนะนำในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยใช้กลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ

(4) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

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

**ข้อมูลการเข้าร่วมอบรมบุคลากรกองกลางประจำปีงบประมาณ 2556-ปัจจุบัน**

| **ที่** | **เรื่อง** | **ชื่อบุคลากร** | **หน่วยงานที่จัด** | **วัน เดือน ปี** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | อบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ Advanced Excel | นางสาวจารุณี ใจซื่อ | ศูนย์คอมพิวเตอร์ | 17-18 ส.ค. 56 |
| 2 | อบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำปุ๋ยหมัก | นายดนัย เอี่ยมหงส์เหม  นางดอกไม้ นาค-อก | กองบริหารการวิจัย | 15 ต.ค. 56 |
| 3 | อบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรเพิ่มสมรรถนะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากเงินกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน | นางสาวศรินยา ศรีสุข | กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน | 13-14 ต.ค. 56 |
| 4 | อบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยให้กับเว็บแอปพลิเคชั่น | นายภาสพันธ์ จิโนทา  นางจุฑารัตน์ คำหวาน | ศูนย์คอมพิวเตอร์ | 27 พ.ย.56 |
| 5 | โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2557 | นางสมควร พิรุณสุนทร | กองคลัง | 11 ก.พ. 57 |
| 6 | ค่ายผลงานวิชาการ รุ่นที่ 4 | นางสาวจารุณี ใจซื่อ | คลินิกวิชาการ | 29 พ.ค.-25 ก.ค.57 |
| 7 | โครงการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน | นางจุฑารัตน์ คำหวาน | สถาบันภาษา | เม.ย. – พ.ค. 57 |
| 8 | โครงการพัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการ | บุคลากรงานเลขานุการผู้บริหาร | สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | พ.ค. 57 |
| 9 | อบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการสร้างเครืองมือเพื่อการรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล” | นางจุฑารัตน์ คำหวาน  นางสาวณัฐวิภา จันโทริ | กองบริหารงานวิจัย | 6 พ.ค. 57 |
| 10 | โครงการอบรมพัฒนาทูตมัคคุเทศน์อาเซียน | นายชาตรี สิทธิ  นายสงัด คำนวณดี  นายถาวร เพ็งมูล  นายศิวกานต์ กรไชยา  นายพรชัย ศรีหงส์  นายไพโรจน์ กาบไกรแก้ว  นางสาวภูษิตา ม่วงมูลตรี  นางอริสา สอนสุภี  นางสาววิลาวัลย์ นันทสำอาง  นางสาวเปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ  นางสาวจารุณี ใจซื่อ | กองสื่อสารองค์กร | 11-13 มิ.ย. 57 |

**ข. บรรยากาศการทำงาน**

(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

| **ปัจจัยพิจารณา** | **ตัววัด** | **เป้าประสงค์** |
| --- | --- | --- |
| **1. สุขอนามัย**  กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลสุขอนามัยของ  ผู้ปฏิบัติงานโดยจัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ที่เสริมสร้างสุขอนามัยอันดี  ให้กับผู้ปฏิบัติงานเช่น เครื่องฟอกอากาศ เครื่องกรองน้ำ และ  ทำน้ำร้อน น้ำเย็นที่ถูกสุขลักษณะ การจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงาน  ที่เป็นสัดส่วน การสนับสนุนการตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานที่  มีความเสี่ยงสูง จัดกิจกรรมกีฬา แอโรบิคเพื่อสุขภาพ รวมทั้ง จัดโครงการแปลงผักปลอดภัยมหาวิทยาลัยมีสุข เป็นต้น | มีกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน | เพื่อให้มีมาตรการในการ  ดูแลสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานกองกลาง และสำนักงานอธิการบดี |
| **2. ความปลอดภัย**  กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลด้านความปลอดภัย  และความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรม  การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในกองกลาง มีการ  จัดกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารสำนักงาน  จัดระบบตรวจตราการเข้า ออก อาคารสำนักงานโดยการใช้บัตร  แสดงตน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการสำรอง  ข้อมูลหลายชั้นกันความเสียหายที่จะเกิดกับข้อมูลสำคัญ | มีกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่ส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี | เพื่อให้มีมาตรการในการ  ดูแลด้านความปลอดภัย  ของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี |
| **3. การป้องกันภัย**  จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในการ  ป้องกัน ระงับเหตุ และตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของถังดับเพลิงเป็นประจำ ต่างๆ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจตราเฝ้าระวังเหตุ | มีกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานที่ส่งเสริมมาตรการป้องกันภัยของกองกลาง และสำนักงานอธิการบดี | เพื่อให้มีมาตรการในการ  ดูแลด้านการป้องกันภัย  ป้องกันภัยของมหาวิทยาลัย และสำนักงานอธิการบดี |

(2) นโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการ และสิทธิประโยชน์ โดยดำเนินการให้สวัสดิการด้านต่างๆ เช่น การตอบแทนค่าปฏิบัติการล่วงเวลา การเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ปฏิบัติงาน และครอบครัว การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร การรับสิทธิ์ในการขอรับทุน และกู้ยืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ และสิทธิประโยชน์ในการตรวจสุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ผลิตเอกสาร เป็นต้น

(3) นโยบายในการควบคุมและกำกับติดตาม การกระทำความผิดด้านจรรยาบรรณ

กองกลางได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านเสริมสร้างจรรยาบรรณบุคลากรกองกลาง โดยกำหนดให้มีการจัดทำจัดทำกระบวนการติดตามการกระทำความผิดด้านจรรยาบรรณของบุคลากรกองกลาง และจัดทำหลักเกณฑ์จรรยาบรรณบุคลากรที่พึงปฏิบัติของบุคลากรกองกลาง รวมถึงการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่หลักเกณฑ์จรรยาบรรณ โดยการแจ้งเวียนหลักเกณฑ์และจัดทำโปสเตอร์

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)**

**ก. การสร้างคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน**

(1) กองกลางได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างคุณค่า และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ถ่ายทอดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในการเป็นส่วนสำคัญของกองกลาง ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

2. สร้างบรรยากาศความผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกระหว่างผู้ปฏิบัติงานในกองกลางเอง และผู้ปฏิบัติงานกับเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ เช่น กิจกรรมจิบน้ำชายามเช้า กิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมในเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ งานสงกรานต์ การจัดสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ร่วมถึงการที่ผู้นำขององค์กร ห่วงใย ใส่ใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเยี่ยมเยือนผู้ปฏิบัติงาน 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 สร้างควาสัมพันธ์ฉันท์พี่น้อง เคารพผู้อาวุโส คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร และผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง เช่นดังวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนด และยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกัน คือ **“เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ”**

(3) กองกลางมีการจัดการผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสามารถผูกใจผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตั้งแต่ขั้นการวางแผนยุทธศาสตร์ 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 โดยได้ส่งเสริมให้รับการอบรม พัฒนา และทบทวนทักษะความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัว รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้

(2) การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้ และการพัฒนา

เอกสารแสดงภาระงานรายบุคคลของผูปฏิบัติงาน (PD) เป็นคู่มือการทำงานที่ได้มีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการวัด และประเมินผลไว้ชัดเจน ตามระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลงาน (PMS) ซึ่งมีการประเมินทั้งในส่วนของผลการปฏิบัติงาน และประเมินสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยในกระบวนการประเมินมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และประเมินเพื่อแสวงหาโอกาสในการพัฒนางานร่วมกัน จึงมีทั้ง การประเมินตนเอง ประเมินโดยหัวหน้างาน ประเมินโดยผู้ร่วมงาน และประเมินโดยผู้อำนวยการกอง ซึ่งทำให้เชื่อมั่นได้ว่า ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ประเมินทุกส่วน จะสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความจำเป็นที่จะต้องได้รับการเรียนรู้ และพัฒนาเป็นรายบุคคลได้ชัดเจน

(3) การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

กองกลาง ได้ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างผลงานที่เป็นความชำนาญการในสายวิชาชีพที่รับผิดชอบ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับระดับชั้นสู่สายงานชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ โดยส่งเสริมให้ ทำวิจัย สร้างเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน และผลงานวิชาการอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง และเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งทางบริหารในสายงานที่รับผิดชอบ

ส่งเสริมให้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม โครงการพัฒนาต่างๆ เพื่อสั่งสมความเชี่ยวชาญในการบริหารงานโครงการ บริหารงบประมาณ ร่วมทั้งบริหารงานบุคคล อันเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายวิชาชีพ

**ค. การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน**

(1) วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุลากรกองกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกองกลางที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผาสุก และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม การจัดทำแบบสอบถามครั้งนี้ กองกลาง ได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร สังกัดกองกลาง จำนวน 50 ชุดซึ่งผลการสำรวจระดับความคิดเห็นความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากรกองกลาง ทั้ง 8 ด้าน มีผลรวมคือ 3.63 อยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นการประเมินต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ในการมอบหมายภาระงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และปริมาณงานที่ เหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงความมีอิสระในการตัดสินใจ และได้รับการยอมรับ
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ต่อบรรยากาศในการทำงาน (การร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา) ต่อการให้ความเคารพนับถือ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และพัฒนาการทำงาน
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ต่อการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานทีความเหมาะสม ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ
4. ด้านภาวะผู้นำองค์กร เป็นการสำรวจถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน เรื่องการให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของกองกลาง
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของกองกลาง และมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ
6. ด้านสวัสดิการ สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุลากรในประเด็น การจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม และความสะดวกสบายในการขอรับสวัสดิการต่างๆของมหาวิทยาลัย
7. การพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึง- พอใจ และความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ในการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบของกองกลาง และมีการสำรวจประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากรในด้านอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดง ความคิดเห็นอย่างเปิดกว้างตามความประสงค์ของบุคลากร โดยการสำรวจจะมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็นตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 5) ดีมาก 4) ดี 3) ปานกลาง 2) พอใช้ 1) น้อย เพื่อให้บุคลากรกองกลางมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นทั้งแบบที่เป็นทางการ คือ การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร และไม่เป็นทางการในหลาย ๆ ช่องทาง อาทิเช่น การพูดคุย ปรึกษาหารือทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

**ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจและความผาสุก ของบุคลากรกองกลาง ประจำปีงบประมาณ 2556**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจและความผาสุก** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับความพึงพอใจ**  **และความผาสุก** |
| 1. ต่อผู้นำองค์กร | 3.67 | มาก |
| 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 3.70 | มาก |
| 3. งานในความรับผิดชอบ | 3.95 | มาก |
| 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | 3.28 | ปานกลาง |
| 5. ความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร | 3.65 | มาก |
| 6. การรักษาดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | 3.96 | มาก |
| 7. การสื่อสารองค์กร | 3.50 | ปานกลาง |
| 8. การพัฒนาความรู้ความสามารถ | 3.34 | ปานกลาง |
| **ภาพรวมความพึงพอใจและความผาสุก** | **3.63** | **มาก** |

2) การนำผลการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดที่ 7

กองกลางมีการดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้ดำเนินการไป เพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านที่ประชุมกองกลาง เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการมีส่วนร่วมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และผลักดันให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการผลักดันองค์กรให้ บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกองกลาง และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

จากระบบประเมินผลงานรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์กองกลางตามที่ได้ตกลงกับหัวหน้างานและผู้อำนวยการกองกลางไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเป็นประจำทุก 6 9 12 เดือน และหากเป็นไปตามแผน เป้าหมายที่กำหนดไว้ จะได้รับผลการประเมินตามที่ตกลงกัน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อผลงานของกองกลาง และมีส่วนให้กองกลางประสบความสำเร็จในการทำงานได้

**หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงาน**

**ก. การออกแบบระบบงาน**

กองกลางได้ออกแบบระบบงาน โดยยึดพันธกิจหลักเป็นแนวทาง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระบุกฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร ใช้สารสนเทศเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพเชื่อถือได้ สร้างความร่วมมือการทำงานเป็นเครือข่าย นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อมูล เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกองกลางมีแนวคิดในการออกแบบระบบงาน ดังนี้

**Goal**

**Output**

**Process**

**Input**

กระบวนการบริหารจัดการระบบสารบรรณและผลิตเอกสาร

การจัดการระบบรับ ส่ง เอกสารบริหารจัดการหนังสือราชการ และผลิตเอกสาร

**วิสัยทัศน์กองกลาง**

“กองกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการ

ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้การดำเนินงานในทุกภารกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

- ความต้องการและ

ความคาดหวังของ

ผู้รับบริการและผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสีย

- ข้อบังคับ กฎหมาย

- ผลการดำเนินงาน

ตามคำรับรองปฏิบัติ

ราชการ

- ผลประเมินคุณภาพ

- สิ่งแวดล้อม

- เทคโนโลยี

กระบวนการบริการยานพาหนะ

อำนวยความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

กระบวนการด้านงานเลขานุการผู้บริหาร

การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหาร

กระบวนการประสานงานมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร

การประสานการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ณ กรุงเทพมหานคร

การดำเนินงานสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานในสังกัดกองกลาง บริการข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น และการดูแลความเรียบร้อยอาคารสิริคุณากร สนง.อธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร

กระบวนการงานบริหารงานทั่วไป

**กระบวนการประเมิน ตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงาน**

**ข. กระบวนการทำงานหลัก**

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

| **พันธกิจ** | **ภารกิจหลักที่ให้บริการ** | **กระบวนการทำงานหลัก** |
| --- | --- | --- |
| 1. ด้านระบบงานสารบรรณ | 1.บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร  บริหารจัดการหนังสือราชการ และ  ผลิตเอกสารราชการ | กระบวนงานให้บริการระบบรับ ส่ง  เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ และผลิตเอกสาร |
| 2. ด้านการบริการยานพาหนะ | 2. อำนวยความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น | กระบวนงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3. ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร | 3. สนับสนุน และอำนวยความสะดวก  ในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหาร  มหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อ  การบริหารงานของผู้บริหาร  มหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ | กระบวนงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ |
| 4. ด้านการประสานงาน  มหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร | 4. อำนวยความสะดวกและสนับสนุน  การปฏิบัติงานของผู้บริหาร และ  คณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพ -  มหานคร ประสานงานทางธุรกรรม  ระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ  และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร  กับมหาวิทยาลัย เป็นผู้แทน  มหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรม  ต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร  อำนวยความสะดวกในการจัดทำ  หนังสือเดินทางของบุคลากร  มหาวิทยาลัย | กระบวนงานให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร |
| 5. ด้านงานบริหารงานทั่วไป | 5. สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน การบริหารงานบุคคล การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน บริการข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริหารจัดการ ดูแลความเรียบร้อยอาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร รวมพื้นที่ใช้สอย 16,805 ตารางเมตร รวมทั้งการซ่อมแซม บำรุงรักษา และดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคารสิริคุณากร | กระบวนงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของกองกลาง และบริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอำนวยความสะดวกอาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร |

(2) ในการนำกระบวนการทำงานหลักไปปฏิบัตินั้นกองกลางได้คำนึงถึงข้อกำหนดสำคัญที่เกี่ยวข้อง และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า กระบวนการทำงานหลักที่กำหนดนั้น มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลัก และสามารถบรรเป้าหมายเชิงคุณภาพในมิติต่างดังที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังแสดงต่อไปนี้

| **วิธีการจัดทำ**  **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **ชื่อกระบวนการทำงานหลัก** | **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสู่**  **การปฏิบัติ** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) จากการสำรวจความพึง  พอใจจากผู้รับบริการและ  ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  (แบบสอบถามความพึง  พอใจผู้รับบริการ  กองกลางปีงบประมาณ  พ.ศ. 2556)  2) จากข้อเสนอแนะ และมติ  ของที่ประชุมกรรมการชุด  ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ  ปฏิบัติงานกองกลาง  3) จากการแสดงความคิดเห็น  ในช่องการรับฟังความ  คิดเห็นจากเว็บไซต์  มหาวิทยาลัย และ  เว็บไซต์กองกลาง  4) จากการจัดประชุม  สัมมนาระดมความคิดเห็น  5) กฎหมาย กฎ ระเบียบ  ข้อบังคับ  6) การเปลี่ยนแปลงของ  เทคโนโลยี  7) ขีดความสามารถของ  กองกลางและจำนวน  บุคลากร  8) ความสามารถในการ  ปรับเปลี่ยนและการ  ประสานงานกับส่วน  ราชการอื่น ๆ  9) รายงานผลการดำเนินงาน  ของกองกลาง ทั้งจากคำ  รับรองการปฏิบัติราชการ  ตรวจประเมินคุณภาพ | กระบวนงานให้บริการระบบรับ ส่งเอกสาร บริหาร จัดการหนังสือราชการ และผลิตเอกสาร | - ระเบียบสำนักนายก  รัฐมนตรีว่าด้วยงาน  สารบรรณ พ.ศ. 2526  - ผลการประเมินในมิติ  ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ป้องกันการสูญหาย ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ประกันคุณภาพงาน |
| กระบวนงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น | ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ.2523  - ผลการประเมินในมิติ  ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ |
| กระบวนงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ | - พระราชบัญญัติ  มหาวิทยาลัยขอนแก่น  พ.ศ. 2541  - ผลการประเมินในมิติ  ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ |
| กระบวนงานให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร | - พระราชบัญญัติ  มหาวิทยาลัยขอนแก่น  พ.ศ. 2541  - ผลการประเมินในมิติ  ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ |
| กระบวนงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของกองกลาง บริการข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอำนวยความสะดวกอาคารสิริคุณากรสำนักงานอธิการบดี อาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร | - พระราชบัญญัติ  มหาวิทยาลัยขอนแก่น  พ.ศ. 2541  - พระราชบัญญัติข้อมูล  ข่าวสารของราชการ  พ.ศ. 2540  - พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522  - ผลการประเมินในมิติ  ต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ และความสะอาด ปลอดภัย และได้รับความสะดวกจากการบริการ |

(3) ในส่วนของกระบวนงานสนับสนุนกลยุทธ์ (Supporting Activities) กองกลางได้ออกแบบกระบวนงานสนับสนุนโดยการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยี ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการ คำรับรองการปฏิบัติราชการ และกลไกการสนับสนุนจากหน่วยงานรอบข้าง โดยมีกระบวนงานสนับสนุน ข้อกำหนดสำคัญ และตัวชี้วัดการนำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติ ดังนี้

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

(4) กองกลางเป็นหน่วยงานนำร่องในปีงบประมาณ 2557 ตามนโยบายมหาวิทยาลัย ในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (BPR: Business Process Re-design) เป็นการปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ เพื่อสร้างระบบงานที่ดี และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน และความรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรบุคคลและเวลา เพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น



**ตัวอย่าง : การประชุมเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ระบบงานสารบรรณและงานบริการยานพาหนะ**

**เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2557**

**ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น** | **การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน** |
| 1. การทำลายระบบฐานข้อมูลจากภายนอก และความเสียหายจากอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง | - มีการจัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และ รหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธ์ที่มีอยู่  - การสำรองข้อมูลในหน่วยความจำนอกทุกเดือน  - การย้ายข้อมูลเก่าออกจากฐานข้อมูลเพื่อลดปริมาณของข้อมูลภายในฐาน  - เก็บเอกสารต้นฉบับโดยการ scan เป็นไฟล์เก็บไว้ |
| 2. การเกิดอัคคีภัยอาคารสิริคุณากร | - มีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในการป้องกัน ระงับเหตุ และตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของถังดับเพลิงเป็นประจำ ต่างๆ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจตราเฝ้าระวังเหตุ |
| 3. อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากรถเสื่อมสภาพ | - มีการตรวจสอบความพร้อมและสมรรถนะของรถก่อนให้บริการทุกครั้ง |

**6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนงาน**

**ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน**

กองกลางมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดเวลา ระยะทางการส่งข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของผลงานและเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่ำเสมอ

**ข. การจัดการระบวนการทำงาน**

กองกลางมีการจัดการกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงผู้รับบริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจ การรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำมาจัดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

**ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน**

กองกลางกำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลดีขึ้น โดยการนำข้อเสนอจากผู้รับบริการมาทบทวนเป็นประจำ ดังนี้

| **วิธีการรวบรวมข้อเสนอ** | **ความถี่ในการทบทวน** | **ผลการปรับปรุง** |
| --- | --- | --- |
| 1) การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มี  ส่วนได้ส่วนเสีย | 1 ครั้ง / ปี | - มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ เช่น การปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารให้ง่ายต่อการใช้งาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ |
| 2) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการ  ประชุมสัมมนาที่กองกลางจัด | มีการดำเนินการ 6 ครั้ง/ปี | - ได้รวบรวมเป็นข้อมูลและสารสนเทศ  ประกอบการปรับปรุงการดำเนินงาน |
| 3) มีการนำผลการดำเนินงานที่รายงานไว้ทั้งคำ  รับรองการปฏิบัติราชการ รายงานการ  ประเมินตนเอง PMR เพื่อพิจารณาทบทวน  ปรับปรงการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่  ความรับผิดชอบและแนวทางดำเนินการที่  เหมาะสม | ระบบการรายงานผลแต่ละ  ส่วน ซึ่งได้จัดทำ 1 ครั้ง /ปี | - มีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อทบทวน  ผลการดำเนินงาน การวางแผนการ  พัฒนากองกลาง |
| 4) มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากกิจกรรมและ-  เปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายด้านสารบรรณ | 2 ครั้ง /ปี | สร้างความผูกพัน ชี้แจงการดำเนินงาน  และรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะ /  หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการ  ปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |

....ปี จำนวน........คน วัยทำงานมี ประสบการณ์ อายุ 40-50 ป**หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ**

| **ตัวชี้วัด** | | เป้า  หมาย | **Level**  (ผล/ระดับ) | | | **Trends**  (แนว  โน้ม)  +/- | **Comparison** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 54 | 55 | 56 | องค์กร  เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล  เปรียบ  เทียบ (+/-) |
| 1 | จำนวนฐานข้อมูลพัฒนาขึ้นเองที่มีให้บริการ | 6  ฐาน | 4 | 5 | 6 | + |  |  |  |
|  | | | | | | | | | |

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า**

**ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

| **ตัวชี้วัด** | | เป้า  หมาย | **Level**  (ผล/ระดับ) | | | **Trends**  (แนว  โน้ม)  +/- | **Comparison** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 54 | 55 | 56 | องค์กร  เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล  เปรียบ  เทียบ (+/-) |
| 1. | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม | 80  ร้อยละ | N/A | N/A | 75.4 | - |  |  |  |
| 1.1 | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของผู้บริหาร | ร้อยละ | N/A | N/A | 82.2 | + |  |  |  |
| 1.2 | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของบุคลากรสายสนับสนุน | ร้อยละ | N/A | N/A | 73.6 | - |  |  |  |
| ตามที่โครงการได้มีการปรับโครงสร้างในปีงบประมาณ 2556 จากเดิม 8 หน่วยงาน คงเหลือ 5 หน่วยงาน กองกลางจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นใหม่ โดยสำรวจหลังจากมีการปรับโครงสร้าง 1 ปี ในด้านการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และด้านผลของการให้บริการ โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 2 ประเภทคือ ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน (รายงาน เรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น) และได้สรุปเป็นข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงแผนงานด้านการบริการต่อไป | | | | | | | | | |
| 2. | จำนวนบริการเชิงรุกที่กองกลางจัดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ | 2  บริการ | N/A | N/A | 3 | + |  |  |  |
| 2.1 | บริการโทรแจ้งยืนยันการจองห้องประชุมอาคารสิริคุณากร (เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการห้องประชุม และช่วยลดพลังงาน กรณีมีการยกเลิกการจองห้องประชุม) | | | | | | | | |
| 2.2 | ลงพื้นที่ตรวจสอบ และประเมินความสะอาดรวมถึงตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ชำรุดของอาคารสิริคุณากร และบริเวณพื้นที่โดยรอบ (เพื่อเป็นการควบคุมตรวจสอบมาตรฐาน การชำรุดของวัสดุอุปกรณ์ และความสะอาดของอาคารสิริคุณากร) | | | | | | | | |
| 2.3 | บริการโทร / ส่งข้อความทาง Socail Network แจ้งเตือนการรับจดหมาย/พัสดุ ทางไปรษณีย์ ทันทีที่ไปรษณีย์นำส่งกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (เพื่อความปลอดภัยของจดหมาย/พัสดุ และความรวดเร็ว ) | | | | | | | | |

**7.3 ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดขององค์กรเป็นอย่างไร**

1. **ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด**

| **ตัวชี้วัด** | | เป้า  หมาย | **Level**  (ผล/ระดับ) | | | **Trends**  (แนว  โน้ม)  +/- | **Comparison** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 54 | 55 | 56 | องค์กร  เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล  เปรียบ  เทียบ (+/-) |
| 1 | จำนวนงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรร | บาท | 2.5 ล้าน | 2.5 ล้าน | 1.8  ล้าน | - |  |  |  |
| ในปีงบประมาณ 2556 กองกลางมีการปรับโครงสร้างจากเดิม 8 หน่วยงาน คงเหลือ 5 หน่วยงาน | | | | | | | | | |
| 2 | ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ | ร้อยละ | 84.84 | 99.76 | 99.99 | + |  |  |  |
|  | | | | | | | | | |
| 3 | จำนวนครั้งในการตรวจติดตามฐานนะทางการเงินโดยผู้บริหาร | -  ไตรมาส | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |
| 4 | จำนวนข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารการเงินและงบประมาณ | ข้อ | 6 | 7 | 7 |  |  |  |  |

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานขององค์กรมีอะไรบ้าง**

**ก. ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงาน**

| **ตัวชี้วัด** | | เป้า  หมาย | **Level**  (ผล/ระดับ) | | | **Trends**  (แนว  โน้ม)  +/- | **Comparison** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 54 | 55 | 56 | องค์กร  เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล  เปรียบ  เทียบ (+/-) |
| 1 | ร้อยละความผาสุก/ผูกพันของผู้ปฏิบัติงานภาพรวม | 3.75  คะแนน | N/A | N/A | 3.63 |  |  |  |  |
| 2 | ร้อยละความพึงพอใจและความผาสุกของผู้ปฏิบัติงานจำแนกออกตามกรอบแนวคิด 8 ด้านดังนี้ | | | | | | | | |
| 2.1 | ต่อผู้นำองค์กร | คะแนน | N/A | N/A | 3.67 |  |  |  |  |
| 2.2 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | คะแนน | N/A | N/A | 3.70 |  |  |  |  |
| 2.3 | งานในความรับผิดชอบ | คะแนน | N/A | N/A | 3.95 |  |  |  |  |
| 2.4 | ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | คะแนน | N/A | N/A | 3.28 |  |  |  |  |
| 2.5 | ความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร | คะแนน | N/A | N/A | 3.65 |  |  |  |  |
| 2.6 | การรักษาดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | คะแนน | N/A | N/A | 3.96 |  |  |  |  |
| 2.7 | การสื่อสารองค์กร | คะแนน | N/A | N/A | 3.50 |  |  |  |  |
| 2.8 | การพัฒนาความรู้ความสามารถ | คะแนน | N/A | N/A | 3.34 |  |  |  |  |
| ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981 : 204-208) ในการแปลความหมาย ดังนี้  ค่าคะแนน 4.51-5.00 คือ ระดับความผาสุกและความพึงพอใจ **มากที่สุด**  ค่าคะแนน 3.51-4.50 คือ ระดับความผาสุกและความพึงพอใจ **มาก**  ค่าคะแนน 2.51-3.50 คือ ระดับความผาสุกและความพึงพอใจ **ปานกลาง**  ค่าคะแนน 1.51-2.50 คือ ระดับความผาสุกและความพึงพอใจ **น้อย**  ค่าคะแนน 1.00-1.50 คือ ระดับความผาสุกและความพึงพอใจ **น้อยที่สุด**  พบว่าภาพรวมความพึงพอใจและความผาสุกอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ยที่ **3.63** โดยเกี่ยวกับการรักษาดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว *มากที่สุด* มีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 รองลงมาเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ต่อผู้นำองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.65 เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.34 และเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ *น้อยที่สุด* ทีค่าเฉลี่ย 3.28 | | | | | | | | | |
| 3. | บุคลากรงานเลขานุการผู้บริหาร ได้รับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ | 18  คน | N/A | N/A | 18 |  |  |  |  |
| 4. | ส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และการบริการเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซี่ยน AEC | 15  คน | N/A | 6 | 20 | + |  |  |  |
| 5. | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะขีดความสามารถตามสายงาน | 100  ร้อยละ | N/A | N/A | 100 |  |  |  |  |
| 6. | จำนวนบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพต่อปี (กรณีบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์ผลิตเอกสาร) | 3  คน | N/A | N/A | 2  คน |  |  |  |  |

**7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร**

**ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ**

| **ตัวชี้วัด** | | เป้า  หมาย | **Level**  (ผล/ระดับ) | | | **Trends**  (แนว  โน้ม)  +/- | **Comparison** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 54 | 55 | 56 | องค์กร  เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล  เปรียบ  เทียบ (+/-) |
| 1. | การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (BPR) | 2  งาน | N/A | N/A | 3 |  |  |  |  |
| 2. | จำนวนคู่มือในการปฏิบัติงานหลัก | 5  งาน | N/A | N/A | 3 |  |  |  |  |
| 3. | จำนวนหน่วยงานภายนอกที่สนใตศึกษาดูงานกระบวนการปฏิบัติงานกองกลาง | หน่วยงาน | N/A | 2 | 3 |  |  |  |  |

**7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ**

**ก. ผลลัพธ์ด้านด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อสังคม**

| **ตัวชี้วัด** | | เป้า  หมาย | **Level**  (ผล/ระดับ) | | | **Trends**  (แนว  โน้ม)  +/- | **Comparison** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 54 | 55 | 56 | องค์กร  เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผล  เปรียบ  เทียบ (+/-) |
| ผลลัพธ์ด้านแผน | | | | | | | | | |
| 1. | ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้ และเข้าใจทิศทางองค์กร | 90  ร้อยละ | N/A | N/A | 91.20 |  |  |  |  |
| 2. | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ | 80  ร้อยละ | N/A | N/A | 86.66 |  |  |  |  |
| ผลลัพธ์ด้านข้อตกลงการปฏิบัติราชการ | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | ผลการปฏิบัติราชการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2556 | 4  คะแนน | N/A | N/A | 4.652 |  |  |  |  |
| *ผลลัพธ์ด้านการประกันคุณภาพภายใน* | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (ภาพรวม) | คะแนน (EdPEx) | N/A | N/A | 156.5 |  |  |  |  |