

## ส่วนที่ 1

### โครงสร้างองค์การของกองกลาง

#### Organizational Profile (OP)

#### 1. ลักษณะองค์การของกองกลาง

เมื่อปี พ.ศ. 2509 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยได้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดี และกองกลางขึ้นพร้อมกันนับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โดยการแบ่งส่วนหน่วยงานย่อย แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ 5 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกการเจ้าหน้าที่ แผนกคลัง แผนกบริการการศึกษา แผนกอาคารและสถานที่ในเบื้องต้นไม่มีสำนักงานเป็นการถาวร จึงใช้อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นสำนักงานชั่วคราว จนถึงปี พ.ศ. 2510 ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายที่ทำการจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มาที่สำนักงานอธิการบดีจนถึงปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2517 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ครอบคลุมถึง ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์การ เพื่อให้สอดคล้องต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และกองกลางก็เป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร และประสานงาน อำนาจความสะดวก และสนับสนุนคณะศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย

1. งานสารบรรณ
2. งานบริการยานพาหนะ
3. งานประสานงานมหาวิทยาลัย
4. งานเลขานุการผู้บริหาร
5. งานบริหารงานทั่วไป

#### ก. สภาพแวดล้อมของกองกลาง

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

| พันธกิจ                                                           | ผลผลิต/บริการ                        | ผู้รับบริการ                                                                                                             | รูปแบบและวิธีการให้บริการ                              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1. บริหารจัดการระบบรับส่งเอกสาร บริหารจัดการหนังสือ และผลิตเอกสาร | 1.1 บริการระบบรับส่งหนังสือกลาง      | 1. หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน<br>2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย                                                           | ให้บริการระบบรับ ส่งเอกสาร                             |
|                                                                   | 1.2 บริการระบบบริหารจัดการเอกสารกลาง | 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย<br>2. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก<br>3. เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของคณะ/หน่วยงาน | บริหารจัดการ หนังสือราชการ                             |
|                                                                   | 1.3 บริการศูนย์ผลิตเอกสาร            | 1. หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น<br>2. หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี 27 หน่วยงาน                                  | ผลิตเอกสารราชการ โดยทำสำเนาเอกสาร สี-ขาวดำ และเข้าเล่ม |

| พันธกิจ                                                                            | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                          | รูปแบบและวิธีการให้บริการ                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- อำนวยความสะดวกในการเดินทางไปราชการ</li> <li>- อำนวยความสะดวกในการเดินทางในมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> </ul>                                                                                                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>2. บุคลากรมหาวิทยาลัย</li> <li>3. นักเรียน</li> <li>4. นักศึกษา</li> <li>5. บุคคลภายนอก</li> </ol>                                                            | ให้บริการยานพาหนะ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                                                                                        |
| 3. ประสานงาน อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานทางธุรกรรม ระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก</li> <li>- เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรม ณ กรุงเทพมหานคร</li> <li>- บริการประสานงานการจัดทำหนังสือเดินทาง</li> <li>- สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย</li> <li>2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>3. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>4. บุคลากร/นักศึกษา</li> </ol>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัย ดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ณ กรุงเทพมหานคร</li> <li>- ให้บริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> </ul> |
| 4. บริหารจัดการให้บริการยานพาหนะกลาง และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริหารจัดการให้บริการยานพาหนะกลาง</li> <li>- บริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> </ul>                                                                                                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรรมการสภามหาวิทยาลัย</li> <li>2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>3. คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน สำนัก</li> <li>4. หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> <li>5. บุคลากร/นักศึกษา</li> </ol> | ให้บริการยานพาหนะ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                                                                                        |
| 5. บริหารจัดการพื้นที่ และส่วนอาคารของสำนักงานอธิการบดี                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการจัดซื้อจัดจ้างด้านพัสดุ ครุภัณฑ์</li> <li>- บริการบุคลากรด้านการเงิน พัสดุ และสวัสดิการ</li> </ul>                                                                                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>2. หน่วยงานในสังกัดกองกลาง</li> </ol>                                                                                                                         | ให้บริการผู้บริหาร รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานในสังกัดกองกลาง                                                                                                                                          |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานภายในอาคารสิริคุณากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> </ol>                                                                                                                      | บริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอาคารสิริคุณากร สำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร                                                                                                                                                |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>2. บุคลากร</li> <li>3. นักเรียน/นักศึกษา</li> </ol>                                                                                              | ให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอาคารสิริคุณากร สำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร</li> </ul>                                                                                                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>2. บุคลากร</li> <li>3. นักเรียน/นักศึกษา</li> </ol>                                                                                              | การแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากรผ่านระบบออนไลน์ ของกองกลาง                                                                                                                                                                                   |

ก (2) เจตจำนง วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ของกองกลาง  
เจตจำนง (Purpose)

“บริหารจัดการระบบสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีประสิทธิภาพ”

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น  
 เพื่อให้การดำเนินงานในทุกภารกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

ค่านิยม (Values)

**TEAM**

- Trust** : สร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นผ่อนปรน ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียม
- Efficiency** : มุ่งปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความตั้งใจให้เกิดผล ในทางที่ดีกว่าเสมอ โดยมุ่งเน้นลดการสูญเสียของทรัพยากรในทุกๆ ด้าน
- Attitude** : มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และพร้อมที่จะ ร่วมขับเคลื่อนพันธกิจในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้
- Manpower** : ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากร โดยยึดมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด จัดสรรให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ จัดให้มีการฝึกฝน พัฒนา อย่างต่อเนื่อง เอาใจใส่ดูแลด้วยสวัสดิการ และผลตอบแทนที่เหมาะสม

พันธกิจ (Mission)

1. บริหารจัดการระบบรับส่งเอกสาร บริหารจัดการหนังสือ และผลิตเอกสาร
2. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย
3. ประสานงาน อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร
4. บริหารจัดการให้บริการยานพาหนะกลาง และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. บริหารจัดการพื้นที่ และส่วนอาคารของสำนักงานอธิการบดี

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของกองกลาง เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของกองกลาง

ก (3) ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน

| ประเภท                                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-----------------------------------------|------------|------------|
| 1. ข้าราชการ                            | 8          | 11.94      |
| 2. พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) | 12         | 17.91      |
| 3. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)      | 10         | 14.92      |
| 4. ลูกจ้างประจำ                         | 16         | 23.88      |
| 5. พนักงานราชการ                        | 5          | 7.46       |
| 6. ลูกจ้างชั่วคราว (เงินรายได้)         | 14         | 20.90      |
| 7. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ               | 2          | 2.99       |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                      | <b>67</b>  | <b>100</b> |

### จำแนกตามระดับการศึกษา

| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | ปริญญาเอก | รวมทั้งสิ้น |
|------------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| 23               | 36        | 8        | 0         | 67          |
| 34.33 %          | 53.73 %   | 11.94 %  | 0         | 100 %       |

ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจและความผาสุกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 โดยเกี่ยวกับด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.33 รองลงมาคือด้านผู้นำองค์กร (ผู้อำนวยการกองกลาง) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 รองลงมาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 เกี่ยวกับด้านสวัสดิการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 เกี่ยวกับด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และเกี่ยวกับด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.88

### ก (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

กองกลาง ได้นำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกองกลาง ดังนี้

| ด้าน                              | รายการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เทคโนโลยี                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS)</li> <li>2. ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพกองกลาง</li> <li>3. ระบบจองห้องประชุม</li> <li>4. ระบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม</li> <li>5. ระบบบริการยานพาหนะออนไลน์</li> <li>6. ระบบสั่งผลิตเอกสารออนไลน์</li> <li>7. ระบบแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากร</li> <li>8. เว็บไซต์กองกลาง</li> <li>9. เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร</li> <li>10. เว็บไซต์ศูนย์ผลิตเอกสาร</li> <li>11. เว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น</li> <li>12. ระบบ KKUFMS</li> <li>13. ระบบฐานข้อมูลบุคลากร</li> </ol> |
| อุปกรณ์สำนักงาน                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบโทรศัพท์แม่ข่ายภายในสำนักงานอธิการบดี</li> <li>2. โทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>3. โทรศัพท์เคลื่อนที่</li> <li>4. ระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตไร้สาย</li> <li>5. เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องพิมพ์สี และเข้าเล่ม</li> <li>6. LCD Projector</li> <li>7. กล้องถ่ายภาพนิ่ง</li> </ol>                                                                                                                                                                                                 |
| สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานบริการยานพาหนะ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบำรุงรักษาและดูแลรักษาสภาพรถยนต์ ให้พร้อมใช้งานเสมอ</li> <li>- การจองรถยนต์ผ่านระบบ Online (<a href="https://igad.kku.ac.th">https://igad.kku.ac.th</a>) ของกองกลาง โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับที่ใช้ใน ระบบ KKU Mail เพื่อ Login เข้าใช้</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                          |

| ด้าน | รายการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดการพักผ่อนก่อนเดินทาง 1 วัน และสลับการปฏิบัติงานของคนขับรถยนต์</li> <li>- การมอบหมายงานผู้ดูแลรถยนต์เป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul> <p><b>2. งานสารบรรณ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจองเลขหนังสือผ่านระบบ Online (<a href="http://dms.kku.ac.th">http://dms.kku.ac.th</a>) ของกองกลาง โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับที่ใช้ในระบบ KKU Mail เพื่อ Login เข้าใช้</li> </ul> <p><b>3. งานเลขานุการผู้บริหาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับส่งเอกสารผ่านระบบ DMS โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับที่ใช้ในระบบ KKU Mail เพื่อ Login เข้าใช้</li> <li>- การเปิด ปิด ห้องสำนักงาน</li> </ul> <p><b>4. งานบริหารงานทั่วไป</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดป้ายประชาสัมพันธ์ เรื่อง การเปิด ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้า ลิฟต์ และน้ำประปา</li> <li>- การแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากรผ่านระบบ Online ของกองกลาง โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับที่ใช้ในระบบ KKU Mail เพื่อ Login เข้าใช้</li> <li>- การจองห้องประชุมผ่านระบบ Online ของกองกลาง โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับที่ใช้ในระบบ KKU Mail เพื่อ Login เข้าใช้</li> <li>- การตรวจสอบสภาพประจำปี</li> <li>- จัดโครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น</li> <li>- มีช่างประจำอาคารในการตรวจสอบความปลอดภัยของเครื่องใช้ไฟฟ้าและอาคารสำนักงาน</li> <li>- การติดตั้งกล้องวงจรปิด บริเวณภายในอาคารสำนักงาน และรอบอาคารสิริคุณากร</li> <li>- กำหนดสิทธิ์ในการถือกุญแจ เปิด ปิด สำนักงาน</li> <li>- การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงานอิการบดีให้น่าอยู่ น่าอาศัย</li> <li>- ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์การประชุม</li> <li>- มีเครื่องกรองอากาศ</li> </ul> <p><b>5. งานประสานงานมหาวิทยาลัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดสิทธิ์ในการถือกุญแจ เปิด ปิด สำนักงาน</li> <li>- การติดตั้งกล้องวงจรปิด บริเวณภายในอาคารสำนักงาน</li> </ul> |

### ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

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

| กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ                                                          | เนื้อหาสาระสำคัญ                                                                                                                  | หน่วยงานที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558                                      | มาตรา 37(1) การกำหนดให้มหาวิทยาลัย มีอธิการบดีเป็นผู้มีอำนาจในการบริหาร<br>มาตรา 85 ขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ในการบริหาร มหาวิทยาลัย | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                          |
| 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม     | การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บ การทำลาย                                                                                         | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี               |
| 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ.2523                               | การบริหารจัดการรถราชการ                                                                                                           | สำนักนายกรัฐมนตรี                           |
| 4. ระเบียบว่าด้วยการเดินทางโดยสาร ภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533                      | การควบคุมดูแล การเดินทางโดยสารในมหาวิทยาลัย                                                                                       | มหาวิทยาลัยขอนแก่น                          |
| 5. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535                                | กำหนดสิทธิผู้ประสบภัยจากรถ                                                                                                        | ราชกิจจานุเบกษา                             |
| 6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2-7) | การบริหารจัดการงานพัสดุ                                                                                                           | สำนักนายกรัฐมนตรี                           |
| 7. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546    | กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี                                                                                  | ราชกิจจานุเบกษา                             |
| 8. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522                                             | ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของอาคารสูง                                                                                                | กระทรวงมหาดไทย                              |
| 9. ขอบเขตของงาน Terms of Reference : (TOR) การจ้างเหมาทำความสะอาด                 | ข้อกำหนดการจ้างเหมาทำความสะอาดหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                 | กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น |

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

#### ข (1) โครงสร้างองค์กร

กองกลาง มีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือ ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โปร่งใส คำนึงค่า ตรวจสอบได้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแล และติดตามผลของคณะกรรมการ ต่างๆ ดังนี้

1. **กรรมการบริหารกองกลาง** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานทุกงาน โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนการนำองค์กรสู่เป้าหมายที่เป็นเลิศ การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร และการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ

2. **ที่ประชุมกองกลาง** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานทุกงาน หัวหน้าส่วนงานด้านยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ในการมอบหมาย ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ของกองกลาง

### ข (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

| ผู้รับบริการ                                                        | ผลผลิต/บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ความต้องการ และ ความคาดหวัง                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจสอบ นำส่ง และเสนอความเห็นใน หนังสือราชการ และการผลิตเอกสาร</li> <li>- การเผยแพร่ผลงานเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร</li> <li>- การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร</li> <li>- การรับรองผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรวดเร็ว ถูกต้อง</li> <li>- ความสะดวก ปลอดภัย</li> </ul>                                                                |
| คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจสอบแก้ไข หนังสือ/คำสั่ง/ประกาศ ก่อนเสนออธิการบดีลงนาม</li> <li>- การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือภายนอก</li> <li>- การกำหนดเลขที่หนังสือภายนอก</li> <li>- การส่งหนังสือเอกสารราชการทางบริษัท ไปรษณีย์ไทยและบริษัทการบินไทย ผ่านบริษัท แอค แอนด์ เอ็กซ์เพรส เซอร์วิส จำกัด</li> <li>- ให้บริการยานพาหนะ</li> </ul> <p><u>งานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น การให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การขอหนังสือจากปลัดกระทรวงการต่างประเทศ</li> <li>- ประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่า สำหรับเล่มประชาชนทั่วไป</li> <li>- ประเทศที่ไม่ต้องขอวีซ่าสำหรับเล่มราชการ</li> <li>- ประเทศที่ต้องยื่นขอวีซ่าด้วยตนเองสำหรับเล่มราชการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรวดเร็ว ถูกต้อง</li> <li>- ความสะดวก ปลอดภัย</li> </ul>                                                                |
| หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การส่งหนังสือเอกสารราชการทางบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทการบินไทย ผ่านบริษัท แอค แอนด์ เอ็กซ์เพรส เซอร์วิส จำกัด</li> <li>- การดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคารสิริคุณากร</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถูกต้อง</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- ความสะอาด ปลอดภัย</li> </ul>                                                 |
| บุคคลภายนอก บริษัท ห้างร้าน ผู้ประกอบการ                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเบิกจ่ายเงินค่าบริการ</li> <li>- การติดตามหนังสือราชการ</li> <li>- การติดต่อสอบถาม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค</li> <li>- ความถูกต้อง</li> <li>- ความรวดเร็ว</li> <li>- คำแนะนำที่เป็นประโยชน์</li> </ul> |
| นักเรียน นักศึกษา                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการยานพาหนะ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะดวก ปลอดภัย</li> <li>- การเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค</li> </ul>                                                    |

### ข (3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ด้วยเหตุผลที่กองกลาง มีพันธกิจที่หลากหลาย มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่ม จึงมีความจำเป็นต้องจับคู่ความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน และจำแนกผู้ส่งมอบในสายงาน โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ส่วน คือ

1. คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ
2. คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ
3. ผู้ส่งมอบ

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร (OP2)

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานสนับสนุนการบริหารจัดการ และภารกิจบริการ ซึ่งขับเคลื่อนภารกิจด้วยหน่วยงานในสังกัดถึง 5 งาน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้รับบริการ ตามความคาดหวังของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด แต่ด้วยการเคลื่อนตัวที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัยในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบต่อตรงต่อกองกลาง ให้อยู่ในวงรอบของการแข่งขันเช่นกัน

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

**ก (2) การแข่งขันภายนอก** ด้วยกองกลางมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการสนับสนุนภารกิจผู้บริหาร มีการพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับภารกิจที่สำคัญและเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาเซียน ในปี 2559 และมีการปรับกระบวนการงานด้านการบริการ ด้วยกลไกการตลาดให้ตรงกลุ่มลูกค้า

### ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

| ประเด็น                                                               | ความท้าทายเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                                                                            | ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>- ส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน</li> <li>- ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R</li> </ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคู่ความร่วมมือที่มีความพร้อมสูง</li> <li>- บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวก และพร้อมรับการพัฒนา</li> <li>- นโยบายการสนับสนุน R2R ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- หลักสูตรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์</li> </ul>                                    |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ และบริการ               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารตามผลการประเมิน</li> <li>- พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ</li> <li>- พัฒนาระบบบริหารจัดการยานพาหนะ</li> <li>- พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้อง</li> <li>- มีผู้บริหารด้าน IT เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบ</li> <li>- ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูง</li> <li>- มีบุคลากรที่มีทักษะด้านการจัดทำระบบสารสนเทศ</li> </ul> |
| 3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญ เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน</li> <li>- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร</li> <li>- จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหาร ความเสี่ยง</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูง</li> <li>- ผู้รับผิดชอบมีทัศนคติเชิงบวก และพร้อมร่วมมือพัฒนา</li> </ul>                                                                                            |



| ประเด็น | ความท้าทายเชิงกลยุทธ์                            | ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ |
|---------|--------------------------------------------------|--------------------------|
|         | - จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการ<br>ประกันคุณภาพ |                          |

### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

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



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

## ส่วนที่ 2

### รายงานผลการดำเนินการของกองกลาง

#### หมวด 1 : การนำองค์กร

#### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้นำระดับสูงของกองกลางตามโครงสร้างการบริหารงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้างานบริการยานพาหนะ หัวหน้างานเลขานุการผู้บริหาร หัวหน้างานประสานงานมหาวิทยาลัย หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

#### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

##### (1) การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ดำเนินการดังนี้

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

##### (2) การสร้างบรรยากาศให้มีการประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม โดยผู้นำระดับสูง

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างาน ดำรงตนตามระเบียบปฏิบัติของกฎหมาย และหลักจรรยาบรรณของราชการโดยเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เข้าทำงานสาย มุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน สละเวลา แรงกาย แรงใจ ในการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ

##### (3) การสร้างองค์กรให้มีความยั่งยืน

จากวิสัยทัศน์อันเป็นเป้าหมายที่ ผู้นำระดับสูง และบุคลากรเข้าใจตรงกัน ได้ถูกแปลงเป็นแผนปฏิบัติการ มอบหมาย ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติเป็นรายบุคคล ซึ่งในแต่ละภารกิจจะมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นแนวทางกำกับ มีการประเมิน และติดตามผลเพื่อการพัฒนาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ผลการประเมินทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน จะนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการสะท้อนประเด็นที่จะต้องพัฒนาในแต่ละรอบปี ความยั่งยืนองค์กรของกองกลางจึงเกิดจากการสื่อสารอย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้นำระดับสูง และผู้ปฏิบัติ ประกอบกับให้ความสำคัญกับวงจรรอบในการมอบหมาย ติดตาม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา พัฒนาแนวปฏิบัติในขั้นที่สูงขึ้น อย่างต่อเนื่อง

#### ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

##### (1) การสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับผู้ปฏิบัติงานทั้งองค์กรของผู้นำระดับสูง

ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างานมีการสื่อสารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติ และมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวปฏิบัติร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดี และความผูกพันระหว่างกันดังนี้

| เรื่องที่สื่อสาร                        | กลุ่มบุคคล                                           | วิธีการสื่อสาร                              | ความถี่  | ผู้รับผิดชอบ                     | การสื่อสาร |          |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|----------------------------------|------------|----------|
|                                         |                                                      |                                             |          |                                  | 2<br>ทาง   | 1<br>ทาง |
| บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน                    |                                                      |                                             |          |                                  |            |          |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ<br>ค่านิยม        | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br><br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน | ทุกเดือน | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 2. แผนกลยุทธ์ ความท้าทายเป้าประสงค์ และ | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง                         | - การประชุม<br>- เว็บไซต์                   | ทุกเดือน | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |

| เรื่องที่สื่อสาร                     | กลุ่มบุคคล                                       | วิธีการสื่อสาร                                                                                   | ความถี่                                       | ผู้รับผิดชอบ                                                | การสื่อสาร |          |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|----------|
|                                      |                                                  |                                                                                                  |                                               |                                                             | 2<br>ทาง   | 1<br>ทาง |
| การคาดการณ์ผล<br>การดำเนินงาน        | - บุคลากรกองกลาง                                 | - หนังสือเวียน                                                                                   |                                               |                                                             |            |          |
| 3. การตัดสินใจที่สำคัญ               | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน                                                      | ตามโอกาส/<br>ทันทีที่มีการ<br>เปลี่ยนแปลง     | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |
| 4. นโยบาย และแนวทาง<br>พัฒนาบุคลากร  | - คณะกรรมการ<br>ประจำกองกลาง<br>- บุคลากรกองกลาง | - การประชุม<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน                                                      | ทุกเดือน                                      | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |
| 5. การเสริมสร้างความ<br>ผูกพันองค์กร | - บุคลากรกองกลาง                                 | - ประชุมสัมมนา<br>- เว็บไซต์<br>- หนังสือเวียน<br>- e-mail<br>- กิจกรรมเสริม<br>- Socail Network | ตามโอกาส/<br>ทันทีที่<br>สถานการณ์<br>เหมาะสม | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |
| 6. เรื่องส่วนบุคคล                   | - บุคลากรกองกลาง                                 | - การพูดคุยเป็นการ<br>ส่วนตัว                                                                    | ในโอกาสที่<br>เหมาะสม                         | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                 |                                                  |                                                                                                  |                                               |                                                             |            |          |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ<br>ค่านิยม     | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก                  | - เว็บไซต์<br>- e-mail                                                                           | ทุกวัน                                        | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |
| 2. รายละเอียดการบริการ               | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก                  | - เว็บไซต์<br>- หนังสือราชการ<br>- กิจกรรมเสริม<br>- คู่มือ                                      | ทุกวัน                                        | - ผู้ดูแลระบบ<br>บริการ<br>- ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน | /          |          |
| 3.การประสานความร่วมมือ               | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก                  | - เว็บไซต์<br>- หนังสือราชการ<br>- e-mail                                                        | ในโอกาสที่<br>เหมาะสม                         | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |
| 4.การเสริมสร้างความผูกพัน            | - บุคคลภายนอก<br>- องค์กรภายนอก<br>- สื่อมวลชน   | - การร่วมงานใน<br>โอกาสต่างๆ<br>- การสนับสนุนกิจกรรม                                             | ในโอกาสที่<br>เหมาะสม                         | - ผู้อำนวยการกอง<br>- หัวหน้างาน                            | /          |          |

## (2) การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการกองกลาง และหัวหน้างาน ได้มีข้อตกลงร่วมกันเป็นมติของที่ประชุมกองกลางในการมอบหมายให้แต่ละส่วนงานจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยมีการรายงาน ทบทวนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำในที่ประชุมกองกลางซึ่งเป็นการประชุมประจำเดือน โดยมีวาระในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของแต่ละส่วนงานเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน และการรายงานผลการปฏิบัติราชการทางระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ในเว็บไซต์ระบบประกันคุณภาพกองกลาง นอกจากนั้นยังได้มีการติดตามตัวชี้วัดสำคัญที่ได้ถ่ายทอดสู่ทุกส่วนงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อปรับปรุงแผน และวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักของกองกลาง

## 1.2 ธรรมเนียมปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสังคม

### ก. ระบบธรรมาภิบาลขององค์การ

กองกลาง ยึดหลักการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยเป็นการบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คำนึงถึงความคุ้มค่า และยึดหลักนิติธรรม โดยคำนึงถึงประเด็นหลักในการบริหารองค์กร ดังนี้

| ประเด็นธรรมาภิบาล                            | วิธีการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผู้รับผิดชอบ              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| ความโปร่งใสในการบริหารจัดการ                 | มีการสั่งการ กำกับ ดูแล ตามลำดับชั้น การตัดสินใจในการบริหารจัดการตามโครงสร้างการบริหารงานของกองกลาง ที่มหาวิทยาลัยเห็นชอบ และได้ประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน                                                                                                                                                                                                                                       | กองกลาง                   |
| ระบบบริหารงานที่เอื้ออำนวยให้มีการตรวจสอบได้ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร</li> <li>- ระบบการรับการตรวจประเมินคุณภาพจากมหาวิทยาลัย</li> <li>- ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานราชการ</li> <li>- การรายงานทางด้านการเงิน</li> <li>- การควบคุมภายใน และการควบคุมความเสี่ยง</li> <li>- ระบบการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</li> </ul>                                                                         | กองกลาง                   |
| การบริหารงานโดยเน้นการมีส่วนร่วม             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน</li> <li>- การมอบหมายการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบตัวชี้วัดเป็นรายบุคคล</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร</li> </ul> | ทุกส่วนงานในสังกัดกองกลาง |
| การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดสรรงบประมาณไปยังส่วนงานตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน</li> <li>- การประเมินผลรายโครงการ/กิจกรรม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | กองกลาง                   |
| การบริหารงานโดยหลักนิติธรรม                  | ทุกส่วนงานดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ประกาศระเบียบ หลักเกณฑ์ หลักปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ทุกส่วนงานในสังกัดกองกลาง |

### (ข) กฎระเบียบข้อบังคับ

ทุกส่วนงานของกองกลาง ได้ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรราชการ พ.ศ. 2523 ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2-7) พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยเคร่งครัดอีกด้วย

## (ค) การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

## (1) วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรกองกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกองกลางที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพัน และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม การจัดทำแบบสอบถามครั้งนี้ กองกลางได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มบุคลากร สังกัดกองกลาง จำนวน 67 ชุด ได้รับคืนมา จำนวน 67 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผลการสำรวจจะวัดความเห็นความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกองกลางทั้ง 6 ด้าน มีผลรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีประเด็นการประเมินต่าง ๆ ดังนี้

| ความพึงพอใจและความผูกพัน                      |                                                                                                                    | ผู้ตอบแบบสอบถาม | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------------|
| <b>ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ</b>               |                                                                                                                    |                 |                         |                  |
| 1                                             | ท่านพอใจกับผลการทำงานของท่านในช่วงเวลาที่ผ่านมา                                                                    | 67 คน           | 4.31                    | มาก              |
| 2                                             | งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของท่าน                                                      | 67 คน           | 4.27                    | มาก              |
| 3                                             | ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้                                                            | 67 คน           | 4.45                    | มาก              |
| 4                                             | ท่านได้มีโอกาสในการคิด และตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ                                                                | 67 คน           | 4.31                    | มาก              |
|                                               |                                                                                                                    | 67 คน           | 4.33                    | มาก              |
| <b>สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร</b> |                                                                                                                    |                 |                         |                  |
| 5                                             | สถานที่ปฏิบัติงานมีความพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในอาคาร                                                     | 67 คน           | 4.18                    | มาก              |
| 6                                             | สถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ ฝุ่นละออง และเสียงรบกวน                                                | 67 คน           | 4.09                    | มาก              |
| 7                                             | สถานที่ปฏิบัติงานมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม สะดวกสบาย                                                    | 67 คน           | 4.28                    | มาก              |
| 8                                             | สถานที่ทำงานมีครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน                                                | 67 คน           | 4.06                    | มาก              |
| 9                                             | ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต่าง ๆ                                                      | 67 คน           | 4.21                    | มาก              |
|                                               |                                                                                                                    | 67 คน           | 4.16                    | มาก              |
| <b>ด้านผู้นำองค์กร (ผู้อำนวยการกองกลาง)</b>   |                                                                                                                    |                 |                         |                  |
| 10                                            | ผู้นำองค์กรมีความชัดเจนในการบริหาร มอบหมาย และติดตามงาน                                                            | 67 คน           | 4.22                    | มาก              |
| 11                                            | เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าปรึกษาหารืองานอย่างเป็นกันเอง                                                               | 67 คน           | 4.37                    | มาก              |
| 12                                            | ให้ความสำคัญต่อบุคลากร มีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากร                                                        | 67 คน           | 4.21                    | มาก              |
| 13                                            | สนับสนุนให้บุคลากรมีความรัก และความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน                                                  | 67 คน           | 4.36                    | มาก              |
| 14                                            | มีวิธีแก้ไขปัญหาคัดแย้งในหน่วยงานด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรม                                                        | 67 คน           | 4.11                    | มาก              |
|                                               |                                                                                                                    | 67 คน           | 4.24                    | มาก              |
| <b>ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>          |                                                                                                                    |                 |                         |                  |
| 15                                            | การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นค่าตอบแทนเหมาะสม เป็นธรรม                                                        | 67 คน           | 3.79                    | มาก              |
| 16                                            | หัวหน้างานให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงาน                                                      | 67 คน           | 3.99                    | มาก              |
|                                               |                                                                                                                    | 67 คน           | 3.88                    | มาก              |
| <b>ด้านสวัสดิการ</b>                          |                                                                                                                    |                 |                         |                  |
| 17                                            | เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ                                                                      | 67 คน           | 4.05                    | มาก              |
| 18                                            | เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน                                                       | 67 คน           | 4.05                    | มาก              |
| 19                                            | ในรอบปีที่ผ่านมาท่านมีโอกาสนำเงินไปใช้สิทธิการลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาป่วย ลากิจ และลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น | 67 คน           | 4.03                    | มาก              |
| 20                                            | การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล มีความสะดวกและรวดเร็ว                               | 67 คน           | 3.70                    | มาก              |
| 21                                            | ท่านพอใจที่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับค่าตอบแทนการ                                                         | 67 คน           | 3.93                    | มาก              |

| ความพึงพอใจและความผาสุก                     |                                                                                                      | ผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{x}$ ) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|
|                                             | ปฏิบัติราชการนอกเวลา และสวัสดิการต่างๆ                                                               |                     |                            |                      |
|                                             |                                                                                                      | 67 คน               | 3.94                       | มาก                  |
| การพัฒนาบุคลากร/การสร้างควมก้าวหน้าในสายงาน |                                                                                                      |                     |                            |                      |
| 22                                          | ท่านมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ | 67 คน               | 3.97                       | มาก                  |
| 23                                          | ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้                                      | 67 คน               | 3.76                       | มาก                  |
| 24                                          | ท่านพอใจเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาที่รับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร    | 67 คน               | 4.08                       | มาก                  |
| 25                                          | หน่วยงานมีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน                             | 67 คน               | 3.82                       | มาก                  |
|                                             |                                                                                                      | 67 คน               | 3.90                       | มาก                  |
| ภาพรวมความพึงพอใจและความผาสุก               |                                                                                                      | 67 คน               | 4.08                       | มาก                  |

## (2) การนำผลการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดที่ 7

กองกลางมีการดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้ดำเนินการไป เพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านที่ประชุมกองกลาง เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการมีส่วนร่วมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และผลักดันให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการผลักดันองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกองกลาง และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

จากระบบประเมินผลงานรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์กองกลางตามที่ได้ตกลงกับหัวหน้างานและผู้อำนวยการกองกลางไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเป็นประจำทุก 6 9 และ 12 เดือน หากเป็นไปตามแผน เป้าหมายที่กำหนดไว้จะได้รับผลการประเมินตามที่ตกลงกัน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ ต่อผลงานของกองกลาง และมีส่วนให้กองกลางประสบความสำเร็จในการทำงานได้

## (ง) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

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

## หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) การจัดทำกลยุทธ์ของกองกลาง ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ ได้แก่

- สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย เทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้อง
- จุดแข็ง และจุดอ่อนของกองกลาง
- ผลการตรวจประเมินคุณภาพ พ.ศ. 2556
- ผลการประเมินตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ. 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร พ.ศ. 2557
- แผนกลยุทธ์การบริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554-2558

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

| ลำดับขั้นตอน                         | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ระยะเวลา       | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง                                                                                                                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การเตรียมการ                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงาน</li> <li>- ระบุผู้เกี่ยวข้อง</li> <li>- ศึกษาประเด็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- จัดการประชุมสัมมนา ระดมความคิดเห็น</li> </ul>                                                                                                                                                          | ม.ค.-มี.ค. 58  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหารกองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li> </ul>                           |
| 2. การรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดทำกลยุทธ์ (ดังที่แสดงไว้ข้างต้น)</li> <li>- ประชุม สัมมนาผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความต้องการ และข้อเสนอแนะ</li> <li>- วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของ กองกลาง</li> <li>- ประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานด้านต่างๆ</li> </ul> | เม.ย. 58       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหารกองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li> <li>- บุคลากรกองกลาง</li> </ul> |
| 3. การจัดทำแผนกลยุทธ์                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม</li> <li>- กำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์และเป้าหมาย</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   | ก.ค. - ส.ค. 58 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหารกองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง</li> <li>- บุคลากรกองกลาง</li> </ul> |
| 4. การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดโครงการ กิจกรรม งบประมาณ ตัวชี้วัด และส่วนงานผู้รับผิดชอบ</li> <li>- ส่วนงานมอบหมายสู่ TOR รายบุคคล</li> </ul>                                                                                                                                                                                          | ก.ย. 58        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหารกองกลาง</li> <li>- คณะกรรมการประกัน</li> </ul>                                        |

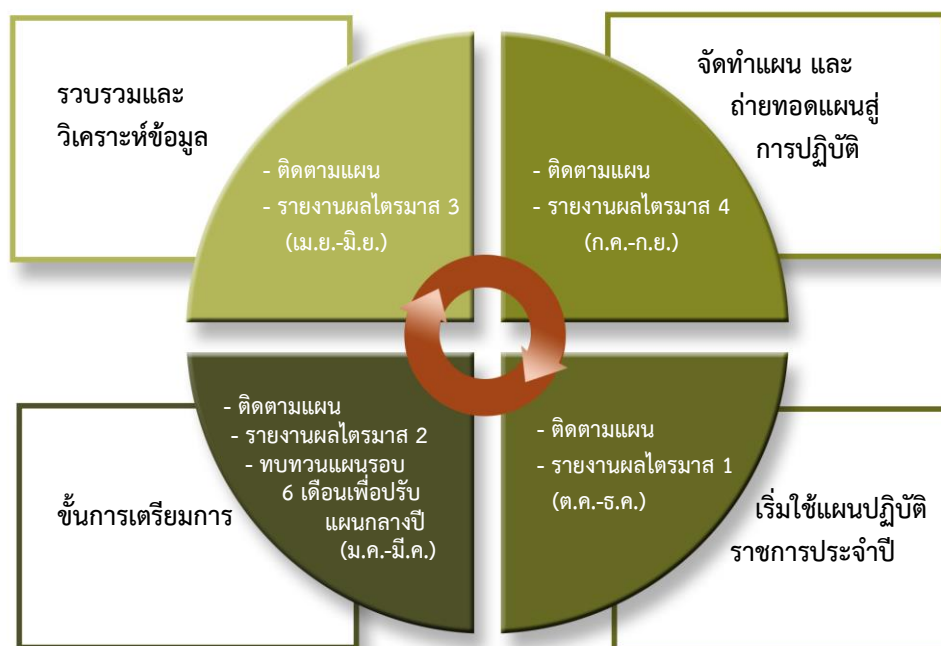
| ลำดับขั้นตอน                                                 | กิจกรรม                                                                                                                                                              | ระยะเวลา                                      | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง                                          |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                              | - สรุปแผนปฏิบัติการประจำปี นำเสนอในที่ประชุมกองกลาง                                                                                                                  |                                               | คุณภาพกองกลาง                                                |
| 5. ดำเนินงานตามกลยุทธ ติดตาม ทบทวน และ ประเมินผลการดำเนินงาน | - ติดตามผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน<br>- ประเมินและทบทวนผลการปฏิบัติงาน รอบ 6 เดือน<br>- พิจารณาปรับแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินการในรอบ 6 เดือนหลัง | ก.ย. 57<br>โดยนำแผนไปปฏิบัติในปีงบประมาณ 2558 | - คณะกรรมการบริหารกองกลาง<br>- คณะกรรมการประกันคุณภาพกองกลาง |

จากการผลการประเมินคุณภาพภายใน การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งผลจากการทบทวนการปฏิบัติงานตามแผนทำให้กองกลางพบประเด็นที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

| ประเด็นท้าทาย                                                         | กระบวนการเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                         | ที่มาของความท้าทายเชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน | - จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>- ส่งเสริมการศึกษา อบรม ติวงาน<br>- ส่งเสริมการพัฒนาสู่ R2R                                                                                              | - มีคู่ความร่วมมือที่มีความพร้อมสูง<br>- บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวก และ พร้อมรับการพัฒนา<br>- นโยบายการสนับสนุน R2R ของมหาวิทยาลัย<br>- หลักสูตรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์                                    |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการบริการ             | - ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารตามผลการประเมิน<br>- พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ<br>- พัฒนาระบบบริหารจัดการยานพาหนะ<br>- พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ | - ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้อง<br>- มีผู้บริหารด้าน IT เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบ<br>- ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง<br>- มีบุคลากรที่มีทักษะด้านการจัดทำระบบสารสนเทศ |
| 3. บริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร            | - จัดทำฐานข้อมูลด้านการเงิน<br>- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร<br>- จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง<br>- จัดทำสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ                                            | - ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพสูง<br>- ผู้รับผิดชอบมีทัศนคติเชิงบวก และ พร้อมร่วมมือพัฒนา                                                                               |



### ภาพแสดงกระบวนการจัดทำกลยุทธ์กองกลาง



### ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

กองกลางกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ

1. มีระบบบริหารจัดการที่สร้างคุณภาพชีวิต และความผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมาภิบาล
2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ

| เป้าประสงค์หลัก (Goals)                                                                                                                     | กลยุทธ์ (Strategies)                                                                                                    | โครงการ (Projects)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. มีระบบบริหารจัดการที่สร้างคุณภาพชีวิต และความผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมาภิบาล | 1.1 โครงสร้างพื้นฐานที่ดี<br>1.2 การทบทวนทิศทางการองค์กร<br>1.3 การพัฒนาบุคลากร<br>1.4 การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ | 1. โครงการแปลงผักปลอดภัย มหาวิทยาลัยมีสุข ปี 4<br>2. โครงการฝึกอบรมทักษะด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น<br>3. กิจกรรมประหยัดพลังงาน<br>4. โครงการการวางระบบบริหารจัดการการทำลายเอกสารกลาง<br>5. โครงการสัมมนาเสริมสร้างสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเพื่อรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย<br>6. จัดทำรายงานประจำปี<br>7. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน<br>8. จัดทำรายงานทางการเงิน<br>9. โครงการเพิ่มพูนศักยภาพและทักษะผู้รับผิดชอบ |

| เป้าประสงค์หลัก (Goals)                                        | กลยุทธ์ (Strategies)                    | โครงการ (Projects)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                                         | <p>งานด้านสารบรรณ (อบรมการใช้งานโปรแกรม KKU Document management)</p> <p>10. โครงการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการผู้บริหาร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่เวทีโลก</p> <p>11. โครงการพัฒนาศักยภาพ สำหรับเลขานุการผู้บริหาร</p> <p>12. โครงการพัฒนาระบบการบริการรับ-ส่ง เอกสารกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น</p> <p>13. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเสนอแนวปฏิบัติที่ดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี</p> |
| 2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ | 2.1 เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการองค์กร | <p>1. โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบงานบริหารจัดการเอกสาร</p> <p>2. พัฒนาระบบบริหารจัดการยานพาหนะ ระยะที่ 1</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. พัฒนาคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ                             | 3.1 สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงคุณภาพ       | 1. โครงการสัมมนา หัวข้อ “การสร้างคุณค่าให้กับงานบริการ กองกลาง”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติ

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

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

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



ตัวอย่าง : การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เมื่อวันที่ 12-13 กันยายน 2558  
โดยกองกลางได้ทำการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ระดับมาก หรือร้อยละ 81.60

(4) กองกลางจะทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติให้ได้รับการพัฒนาตามภาระงานที่รับผิดชอบ และจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ไว้ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติสามารถสืบค้น อ้างอิง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

(5) จัดให้มีส่วนงานที่อำนวยความสะดวกด้านการเงิน พัสดุ และการประสานอำนวยความสะดวกด้านธุรการ ไว้ที่ส่วนกลางของกองกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

(6) กองกลาง ใช้ที่ประชุมกองซึ่งมีการประชุมประจำทุกเดือน เป็นเวทีในการระดมความเห็นเพื่อปรับปรุงเป้าหมาย แผนงาน โดยประชุมหัวหน้างาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดหลัก (KPI) ระดับกลยุทธ์

### ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

กองกลางคาดการณ์ผลการดำเนินการโดยเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และเพิ่มความท้าทายโดยยกระดับผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น ซึ่งมีระบบการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตัวชี้วัดหลักตามเป้าประสงค์หลักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ดังนี้

| ประเด็นยุทธศาสตร์                        | เป้าประสงค์                                                                                                                                         | ตัวชี้วัด                                                                                                       |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบบริหารจัดการที่ดี                 | มีระบบบริหารจัดการที่สร้างคุณภาพชีวิต และความ<br>ผาสุกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน<br>(Healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรร<br>มาภิบาล | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตาม<br>แผนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ<br>สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี และมีธรรมาภิ<br>บาล |
| 2. พัฒนาระบบงานด้วย<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ | นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา<br>กระบวนการให้มีประสิทธิภาพ                                                                                     | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของ<br>กิจกรรม/โครงการที่นำเทคโนโลยี<br>สารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา<br>กระบวนการ           |
| 3. พัฒนาคุณภาพ และระบบ<br>ประกันคุณภาพ   | พัฒนาระบบการทำงานเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่ง<br>คุณภาพ                                                                                                   | ระดับความสำเร็จด้านการประกัน<br>คุณภาพ                                                                          |

### หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

#### 3.1 เสียงของผู้รับบริการ

##### ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้มีการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้หลากหลายช่องทาง ดังนี้

1.1. ช่องทางที่เป็นทางการ เช่น การจัดประชุม สัมมนา รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะ กล้องรับฟังความเห็น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดช่องทางรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทาง e-mail และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ

1.2. ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น การแวะเวียนเยี่ยมชม พบปะ พูดคุย ตามโอกาสที่เหมาะสม

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

(3) ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับการตอบสนองโดยดำเนินการแก้ไขในทันทีที่สามารถทำได้ และจะมีการประสานแจ้งตอบการดำเนินการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกรณีไป นอกจากนั้น เพื่อพัฒนาสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง กองกลางได้นำ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ใช้เป็นข้อมูลสำคัญ ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี ของกองกลางอีกด้วย

#### 3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

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

(2) กองกลาง นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีความพึงพอใจในสัดส่วนที่สูงขึ้น ทุกปี นอกจากนั้นยังนำผลการประเมินนี้ไปเทียบเคียงกับหน่วยงานในระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อเป้าหมายเชิงท้าทาย และเพื่อแสวงหาโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริการจากหน่วยงานข้างเคียง อีกทางหนึ่งด้วย

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

##### ก. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) กองกลาง ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการพัฒนาข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภารกิจ มากที่สุด

(2) กองกลาง ได้พัฒนากระบวนการในการให้บริการโดยนำความต้องการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นข้อมูลตั้งต้น ในการวิเคราะห์ร่วมกับการศึกษาสภาพแวดล้อม ของการให้บริการที่

ปรับเปลี่ยนไป 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 นอกจากนี้ยังเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ อีกทางหนึ่งด้วย

(2) กองกลาง จัดระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ เพื่อประโยชน์ร่วมระหว่างผู้รับบริการทั้งภายนอก และภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ระบบบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS) ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพกองกลาง ระบบจองห้องประชุม ระบบรายงานผลโครงการ/กิจกรรม ระบบบริการยานพาหนะออนไลน์ ระบบสั่งผลิตเอกสารออนไลน์ ระบบแจ้งซ่อมอาคารสรีระสุนทรภาพ เว็บไซต์กองกลาง เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์ศูนย์ผลิตเอกสาร เว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น และระบบ KKUFMIS อีกทางหนึ่งด้วย

#### กลไกหลักที่ส่งเสริมการใช้บริการและตอบสนองต่อความคาดหวัง

| กลุ่มผู้รับบริการ                                                          | กลไก                                                                                                                                                                                                                                                                                    | แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่<br>อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วย<br>อธิการบดี | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการปฏิบัติงาน</li> <li>- การขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางในการปฏิบัติราชการ</li> <li>- การขอใช้บริการห้องประชุมอาคารสรีระสุนทรภาพ</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของงานสารบรรณ</li> <li>- ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง</li> <li>- ระบบจองห้องประชุมอาคารสรีระสุนทรภาพ</li> </ul>                                                                                 |
| คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและหนังสือภายนอก</li> <li>- การบริการข้อมูลและแนวทางการรับบริการด้านการทำหนังสือเดินทาง</li> <li>- การขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางในการปฏิบัติราชการ</li> <li>- การขอใช้บริการห้องประชุมอาคารสรีระสุนทรภาพ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของงานสารบรรณ</li> <li>- ข้อมูลบริการด้านการทำหนังสือเดินทางบนเว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัย</li> <li>- ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง</li> <li>- ระบบจองห้องประชุมอาคารสรีระสุนทรภาพ</li> </ul> |
| นักเรียน นักศึกษา<br>และประชาชนทั่วไป                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการข้อมูล และติดต่อสอบถาม</li> <li>- การขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางในการปฏิบัติราชการ</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- e-mail</li> <li>- เว็บไซต์กองกลาง</li> <li>- และเทคโนโลยี Social Network ต่างๆ</li> <li>- ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง</li> </ul>                                                                          |
| หน่วยงานภายในกองกลาง                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพกองกลาง</li> </ul>                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์กองกลาง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |

| กลุ่มผู้รับบริการ | กลไก                                                                                                                                                                                                   | แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ</li> <li>- ติดตามการรายงานผลโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการ</li> <li>- บริการคลังความรู้ผู้ปฏิบัติงานกองกลาง</li> </ul> |                           |

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

#### ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองกลางได้บ่มเพาะพฤติกรรมพึงประสงค์ที่ก่อเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีการสืบทอดต่อกันมาจากอดีตจนปัจจุบัน เป็นแนวปฏิบัติหลักที่บุคลากรกองกลาง ยึดถือมาโดยตลอด คือ **“เราสร้าง ความพึงพอใจในทุกบริการ”**

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 และแผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2558 โดยกำหนดตัวชี้วัดหลัก และจัดทำเป็นสารสนเทศ ดังนี้

1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2558 (รายงานหมวด 7)
2. ข้อมูลองค์ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เช่น ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลครุภัณฑ์ ทรัพยากรกายภาพ ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

| วิธีเลือกข้อมูลสารสนเทศ                                                       | วิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ                                                                                                                                                                              | ความถี่ในการทบทวนข้อมูลและสารสนเทศ |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก พ.ศ. 2558                  |                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| 1.1 ผลงานตามพันธกิจและตัวชี้วัดหลัก พ.ศ.2558                                  | รายงาน และบันทึกในระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ กำหนดรับผิดชอบมอบหมายใน เอกสารมอบหมายงาน รายบุคคล 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 เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| 3.1 ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย      | รวบรวมและบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปเล่มในโปรแกรม word และนำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง                                                                                                                   | ทุก 12 เดือน                       |
| 3.2 กฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ                                    | รวบรวมและบันทึกเป็นรูปเล่มในโปรแกรม word และนำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง                                                                                                                                     | ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล     |
| 3.3 ผลงาน และองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร                              | นำเสนอบนเว็บไซต์ กองกลาง                                                                                                                                                                                 | ทุกเดือน                           |

ส่วนกลไกการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูล และสารสนเทศต่างๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลัก มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบควบคุมต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.2 ระบบการตรวจติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพภายใน



1.3 ระบบการรายงานผลการดำเนินงานที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยของผู้บริหารกองกลาง (PMR)

1.4 ระบบประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (PMS)

โดยการดำเนินการในระบบต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น มีกรอบระยะเวลาการรายงานผลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งผลจากการจัดทำรายงานการติดตามผลต่างๆ เหล่านี้ เป็นข้อมูลสารสนเทศย้อนกลับที่สำคัญในการกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของกองกลาง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

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

**3. ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการ และเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้** เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งที่มาต่างๆ ดังนี้

3.1 จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ดำเนินการโดยกองกลาง

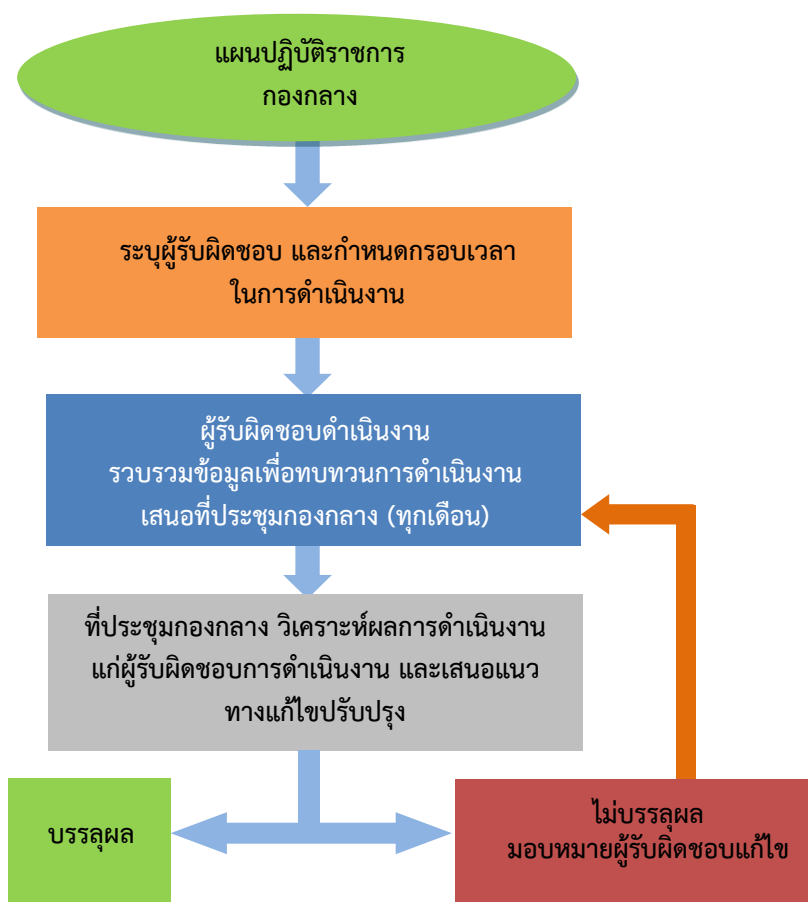
3.2 กฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างๆ จากหนังสือเวียนของหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง จากมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย และที่ประชุมคณบดี

3.3 องค์ความรู้ในการจัดการความรู้ของกองกลาง ได้จากประเด็นความรู้ที่บุคลากรได้ศึกษาวิเคราะห์ และถ่ายทอดในการเป็นวิทยากร หรือถ่ายทอดในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ กองกลางได้รวบรวม จัดเก็บ และนำเสนอบนเว็บไซต์ เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงกว้างยิ่งขึ้น

## ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

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

## กระบวนการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของกองกลาง



การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทราบถึงแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายนั้น ดำเนินการโดยสื่อสารผ่านหัวหน้างานในที่ประชุมประจำเดือนของกองกลาง โดยมีการแจ้งบันทึกในรายงานการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ในกรณีที่มีการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นั้น กองกลางได้ดำเนินการสื่อสารดังนี้

| กลุ่มเป้าหมาย                     | ช่องทาง และวิธีการสื่อสาร                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. กลุ่มเป้าหมายภายในมหาวิทยาลัย  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์กองกลาง</li> <li>- Email</li> <li>- เทคโนโลยี Socail Network ต่างๆ</li> </ul> |
| 2. กลุ่มเป้าหมายภายนอกมหาวิทยาลัย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- Email</li> <li>- เทคโนโลยี Socail Network ต่างๆ</li> </ul>                                             |

## ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองกลาง มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนในที่ประชุมกองกลาง ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน และบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพของกอง ซึ่งได้นำผลจากการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานในรายการกิจ รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำ กลยุทธ์ในปีถัดไป และเพื่อยกระดับมาตรฐานผลงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด กองกลางจึงได้มีการทบทวนเพื่อกำหนดค่าเป้าหมายให้ท้าทายขึ้นทุกปีอีกด้วย

### 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### (1) กองกลางมีวิธีการจัดการเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| คุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศ               | วิธีการจัดการ                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ครอบคลุม                              | 1. ทบทวนและตรวจสอบแผนกลยุทธ์ของกองกลาง และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้ข้อมูลว่ามีการใช้ข้อมูลใดบ้าง เพื่อประกอบการออกแบบสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกประเด็นกลยุทธ์ และทุกกลุ่มเป้าหมาย         |
| 2. รวดเร็ว ทันกาล                        | 1. ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ<br>2. มีการสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข้อมูล เฉพาะทาง Face book หรือ Line<br>3. มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศบริการแก่ผู้ใช้งาน           |
| 3. ความถูกต้อง แม่นยำ                    | 1. กำหนดมาตรฐานของข้อมูล และการปฏิบัติงาน<br>2. กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลที่ชัดเจน และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง<br>3. กำหนดผู้รับผิดชอบระบบที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือข้อผิดพลาดของระบบได้ในทันที     |
| 4. ความทันสมัย                           | - กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูล                                                                                                                                                     |
| 5. ความเชื่อมโยง                         | - บูรณาการข้อมูล โดยลิงค์ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในแต่ละด้าน เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิง และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร                                                   |
| 6. ความน่าเชื่อถือ                       | 1. ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศในระบบอยู่เสมอ<br>2. เชื่อมโยง และอ้างอิงข้อมูล จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ                                                                 |
| 7. ความปลอดภัย และความสามารถในการเข้าถึง | จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และรหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่                                       |
| 8. ความสามารถในการตรวจสอบ                | กำหนดการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหาร ให้เข้าถึงชั้นของการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจซ้ำ และสอบทานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ได้                                                                       |
| 9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล        | ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถ เสนอแนะข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงระบบ และสามารถส่งข้อมูลย้อนกลับ (Comment) เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาระบบให้สมบูรณ์ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ |

## (2) การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

กองกลางมีวิธีการในการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศพร้อมที่จะให้บริการ โดยสร้างระบบที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังนี้

| การจัดการความพร้อมของข้อมูล<br>สารสนเทศกองกลาง                                                    | การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ                                           |                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                   | ผู้ใช้                                                             | วิธีการเข้าถึง                                                                                                                  |
| นำเสนอข้อมูลสารสนเทศทาง<br>อินเทอร์เน็ตบนเว็บเบราว์เซอร์ที่เป็น<br>ระบบมาตรฐานสากล สืบค้นสะดวก    | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | - เข้าสู่เว็บไซต์กองกลาง<br><a href="https://igad.kku.ac.th/">https://igad.kku.ac.th/</a>                                       |
| จัดการฐานข้อมูลในลักษณะที่มีการ<br>สืบค้น ด้วยคำค้น (Key words)                                   | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความสำคัญเพื่อ<br>สืบค้นข้อมูลในระบบได้                                                                  |
| พัฒนาเนื้อหา (Content) ของข้อมูล<br>สารสนเทศในรูปแบบที่สืบค้นผ่าน<br>อุปกรณ์สมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย | ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศผ่าน<br>โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์สื่อสาร<br>เคลื่อนที่ได้                                         |
| จัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึง<br>ข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ                            | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | ผู้ใช้ จะได้รับชื่อผู้ใช้งานระบบ (User name)<br>และ รหัสผ่าน (Pass word)<br>เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่             |
| มีระบบสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และ<br>สืบค้นข้อมูลล่วงหน้า                                            | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนกลับ และ<br>สืบค้นข้อมูลล่วงหน้าโดยได้ออกแบบส่วน<br>ใช้งานนี้ไว้ให้ใช้งานได้สะดวก                |
| มีระบบการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลที่มี<br>ความเกี่ยวข้อง และจำเป็นเพื่อใช้งาน<br>และอ้างอิง        | ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  | ผู้ใช้งานสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูล<br>ที่ใช้งานอยู่ไปยังแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่<br>สนใจได้ทันทีผ่านลิงค์ ที่จัดเตรียมไว้ |

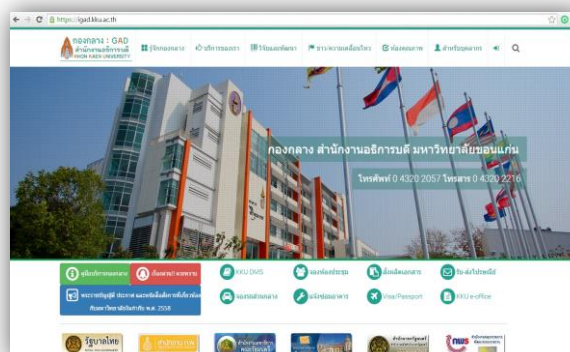
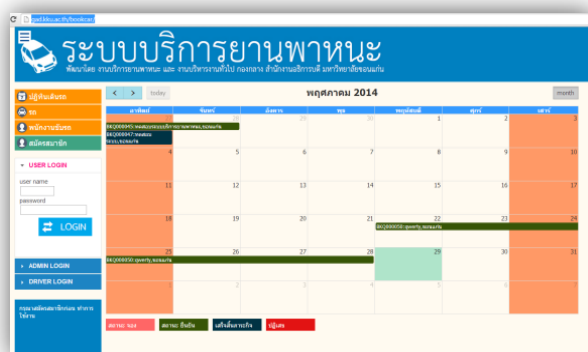
กองกลางมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ ดังนี้

| ระบบสารสนเทศ                                    | ลักษณะงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบบริหารจัดการเอกสาร<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น | กองกลาง พัฒนาขึ้นเพื่อให้ใช้ในการรับ ส่ง สืบค้น เอกสารราชการ<br>ทางอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลหนังสือสั่งการ โดยงานสารบรรณ<br>กองกลางรับผิดชอบดูแลระบบ และมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสาร<br>บรรณของทุกคณะ/หน่วยงานร่วมใช้งานระบบนี้ ระบบติดตั้งไว้บน<br>เว็บไซต์หน้าแรกของมหาวิทยาลัย                                                                           |
| 2. ระบบจองห้องประชุม อาคารสิริคุณากร            | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการจองห้อง<br>ประชุม โดยผู้รับบริการสามารถจองห้องประชุมทางอินเทอร์เน็ต<br>ผ่านทางเว็บไซต์ของกองกลาง ระบบติดตั้งไว้บนเว็บไซต์กองกลาง                                                                                                                                                                                    |
| 3. ระบบประกันคุณภาพ กองกลาง                     | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่อใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพ<br>กองกลางอย่างเป็นระบบและมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานในสังกัด<br>กองกลาง รวบรวมผลและจัดทำฐานข้อมูล เพิ่มช่องทางการ<br>เผยแพร่ข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพระหว่าง<br>หน่วยงานติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม<br>ตามแผนปฏิบัติการ และนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการ<br>และตัดสินใจ |

| ระบบสารสนเทศ                              | ลักษณะงาน                                                                                          |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. ระบบบริหารจัดการยานพาหนะ               | เป็นระบบที่ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการรถส่วนกลาง                                     |
| 5. เว็บไซต์กองกลาง                        | เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองกลาง และบริการแบบฟอร์มการขอรับการให้บริการต่างๆ ของกองกลาง |
| 6. เว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น | เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลการจัดทำหนังสือเดินทางต่างประเทศ และบริการแบบฟอร์มการขอรับการให้บริการต่างๆ   |
| 7. เว็บไซต์งานเลขานุการผู้บริหาร          | เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลเพื่อการประสานงานของผู้บริหาร                                                 |

<https://igad.kku.ac.th/bookcar>

<https://igad.kku.ac.th/kkucoor>



ตัวอย่าง : สารสนเทศที่กองกลางได้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการขยายช่องทางสื่อสาร และยังเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือเป็นช่องทางในการร้องเรียนการบริการ เพื่อพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### (3) การจัดการความรู้ และการเรียนรู้องค์กร

กองกลาง ได้มีการรวบรวมฐานความรู้ในหน่วยงานที่กระจายตัวอยู่กับตัวบุคลากร อยู่ในเอกสารอยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มารวบรวมพัฒนาเป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ระหว่างกันเพื่อให้กองกลางเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรมีโอกาสนำตนเองให้เป็นผู้รู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

## ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

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

(2) ในกรณีฉุกเฉิน กองกลางเตรียมการรองรับและแก้ไขปัญหาโดย มีอุปกรณ์สำรองไฟเพื่อส่งไฟเลี้ยงระบบ ไม่ให้อุปกรณ์ส่วนจัดเก็บข้อมูลเสียหาย และมีระบบการสำรองข้อมูลสำคัญทั้งในส่วนของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของ กองกลาง และคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์อีกทางหนึ่งด้วย

(3) กองกลางมีวิธีการในการทำให้ข้อมูลสารสนเทศ และอุปกรณ์ มีความเหมาะสม ทันสมัยเสมอ ดังนี้

| ประเภทอุปกรณ์ และข้อมูลสารสนเทศ | วิธีการทบทวน และปรับปรุงระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ให้เหมาะสม และทันสมัย                                                                                  |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ฮาร์ดแวร์                    | ตรวจสอบสภาพการใช้งาน ให้มีสภาพใช้งานได้เป็นปกติ มีการสำรอง อะไหล่ และอุปกรณ์ประกอบให้เพียงพอ ศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ       |
| 2. ซอฟต์แวร์                    | อัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานให้ทันสมัยเสมอ                                                                                                     |
| 3. ฐานข้อมูล                    | มอบหมายผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลเป็นการเฉพาะ โดยควบคุม กำกับ ติดตาม การทบทวนปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยเสมอ                                               |
| 4. ระบบสารสนเทศ                 | ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อนำผลการ ประเมินมาปรับปรุง พัฒนาการออกแบบระบบสารสนเทศให้เหมาะสม ทันสมัย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน |

## หมวด 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environmental)

#### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

##### (1) การประเมินขีดความสามารถ ทักษะ สมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วนงาน ซึ่งสมรรถนะโดยรวมเป็นผู้มีทักษะในการบริหารจัดการงานเอกสาร และบริหารจัดการระบบงานบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 กองกลางมีผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งสิ้น 67 คน อายุเฉลี่ย 31-40 ปี อายุราชการเฉลี่ย 10 ปีหรือน้อยกว่า 10 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท 8 คน ระดับปริญญาตรี 36 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 23 คน โดยสามารถจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

| ประเภท                                  | จำนวน (คน) |
|-----------------------------------------|------------|
| 1. ข้าราชการ                            | 8          |
| 2. พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) | 12         |
| 3. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)      | 10         |
| 4. ลูกจ้างประจำ                         | 16         |
| 5. พนักงานราชการ                        | 5          |
| 6. ลูกจ้างชั่วคราว (เงินรายได้)         | 14         |
| 7. ลูกจ้างชั่วคราวโครงการ               | 2          |
| <b>รวม</b>                              | <b>67</b>  |

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2558

##### (2) การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาผู้ปฏิบัติงานใหม่ไว้

การสรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในกองกลาง ได้ดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการดำเนินการตามขั้นตอนโดยมีคณะกรรมการสรรหาพร้อมพิจารณาคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสม ตลอดจนมีการว่าจ้างที่กำหนดให้มีการจัดทำข้อตกลงการจ้างงาน เพื่อใช้จัดทำเอกสารแสดงภาระงาน (PD) เพิ่มผลงาน (PF) และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กองกลางมีการรักษาผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรม ร่วมการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมศักยภาพในการสร้างผลงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากร สนับสนุนให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรม โครงการเป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างผลงานเพื่อความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ มีความโปร่งใส และเป็นธรรมในการพิจารณาเงินเพิ่มพิเศษประจำปี โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินผลการปฏิบัติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา สนับสนุนงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานล่วงเวลา ตลอดจนการสนับสนุนอุปกรณ์ วัสดุและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี และเสริมสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานของกองกลาง โดยการจัดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่การปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติงาน และรับผิดชอบและรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกองกลาง การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมการมีส่วนร่วมเรียนรู้ สร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานอันดีร่วมกัน

กองกลางมีการเตรียมแผนในการสรรหาบุคลากร โดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยคือ เมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกและสรรหา บุคลากรจะได้รับการสอนงานจากผู้มีความรู้ความสามารถจากผู้มีประสบการณ์โดยตรงตามภาระงานนั้น ๆ ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมในการปฏิบัติงาน และเข้ารับการอบรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ตามหลักสูตรการอบรมของมหาวิทยาลัย และกองกลางยังส่งเสริมให้บุคลากรเข้าศึกษา ฝึกอบรม ตามโครงการ

และหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้เสริมสร้างองค์ความรู้ รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานจากผู้มีความรู้ และประสบการณ์ เพื่อปลูกฝังแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

### (3) การบริหารและจัดโครงสร้างของผู้ปฏิบัติงาน

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

**1. งานสารบรรณ** มีภาระหน้าที่ในการรับ-ส่ง จัดเก็บหนังสือเอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตรวจสอบควบคุมความถูกต้องของหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์จากการประสานภารกิจ และรองรับการบริหารจัดการส่วนกลางขององค์กร ออกเลขที่หนังสือภายนอก ออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ศูนย์ผลิตเอกสาร และศูนย์รับส่งหนังสือกลาง

**2. งานเลขานุการผู้บริหาร** มีภาระหน้าที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีทุกฝ่าย โดยมีหน้าที่หลักได้แก่ รับส่งหนังสือ การเงินพัสดุ การจัดทำกำหนดนัดหมาย การจัดทำและจัดเก็บหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงาน ให้การรับรองแขก ร่วมเป็นฝ่ายต้อนรับและพิธีการในการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**3. งานบริการยานพาหนะ** มีภาระหน้าที่ในการให้บริการยานพาหนะแก่หน่วยงาน ผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา การจอดต่อทะเบียนรถยนต์ – รถจักรยานยนต์ จัดทำประกันภัยรถยนต์ จัดหาน้ำมันเชื้อเพลิง –หล่อลื่น และควบคุมการเบิกจ่าย ควบคุมบำรุงรักษายานพาหนะ ควบคุมการจ้างเหมาบริการยานพาหนะ ข้อมูลสถิติการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง จัดทำสถิติการให้บริการรถยนต์ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

**4. งานบริหารงานทั่วไป** มีภาระหน้าที่ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินงานด้านงบประมาณ ด้านการพัสดุ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การบริหารงานบุคคล การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน สนับสนุนจัดการด้านการพัสดุ งานเลขานุการผู้บริหาร และบริหารจัดการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร และดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคารสิริคุณากร สำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร รวมพื้นที่ใช้สอย 23,071.20 ตารางเมตร รวมทั้งการแจ้งซ่อมแซม บำรุงรักษา และดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบบริเวณอาคารสิริคุณากร

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

### (4) การเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลงไป

1) การพัฒนาบุคลากรจากเป้าประสงค์ในแผนการปฏิบัติราชการกองกลาง เป้าหมายของตัวชี้วัด ในคำรับรองการปฏิบัติราชการกองกลาง ซึ่งกองกลางได้นำผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเป้าประสงค์และเป้าหมายตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร





ตัวอย่าง : การพัฒนาศักยภาพบุคลากรงานเลขานุการผู้บริหาร เพื่อรองรับการสนับสนุนภารกิจผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2557 และ 30 กุมภาพันธ์ 2558 จากการสัมมนาในครั้งนี้ งานเลขานุการผู้บริหาร ได้รวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน และจัดทำเป็นแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

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

3) การส่งเสริมความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในการพิจารณาจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมนั้น กองกลางได้ยึดแนวทางการเข้ารับการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ พัฒนาสมรรถนะประจำกลุ่มงานให้โอกาสการปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ และส่งเสริมให้นำความรู้จากการเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

#### ข. การสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(1) ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาพัฒนาตนเอง เพื่อนำทักษะความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงกับการสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ

(2) ติดตามการพัฒนาบุคลากรตามตัวชี้วัด ที่ได้ถ่ายทอดและมอบหมายเพื่อร่วมแก้ปัญหา และสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน

(3) ส่งเสริมให้หัวหน้างานเป็นพี่เลี้ยง ให้คำแนะนำในการปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้กลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือ

(4) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

(5) สนับสนุนให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในกองกลางเอง และระหว่างกองกลางกับคณะ/หน่วยงาน นำไปสู่จัดการความรู้ และการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้ารับการศึกษาดูงานในหลักสูตรที่ตรงตามภาระงานที่รับผิดชอบ ในหลักสูตรต่างๆ (ดังเอกสารที่แนบ 1)

## ข. บรรยายการดำเนินงาน

### (1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

| ปัจจัยพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ตัววัด                                                                                                                | เป้าประสงค์                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. สุขอนามัย</b><br>กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลสุขภาพของ<br>ผู้ปฏิบัติงานโดยจัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ที่เสริมสร้างสุขอนามัยอันดี<br>ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เครื่องฟอกอากาศ เครื่องกรองน้ำ และ<br>ทำน้ำร้อน น้ำเย็นที่ถูกลักษณะ การจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงาน<br>ที่เป็นสัดส่วน การสนับสนุนการตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานที่<br>มีความเสี่ยงสูง จัดกิจกรรมกีฬา แอโรบิคเพื่อสุขภาพ รวมทั้ง<br>จัดโครงการแปลงผักปลอดภัยมหาวิทยาลัยมีสุข เป็นต้น | มีกิจกรรม/โครงการ และ<br>การดำเนินงานที่ส่งเสริม<br>สุขภาพอนามัยของ<br>ผู้ปฏิบัติงาน                                  | เพื่อให้มีมาตรการในการ<br>ดูแลสุขอนามัยของ<br>ผู้ปฏิบัติงานกองกลาง และ<br>สำนักงานอธิการบดี |
| <b>2. ความปลอดภัย</b><br>กองกลาง ดำเนินการสร้างมาตรการการดูแลด้านความปลอดภัย<br>และความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ<br>บริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในกองกลาง มีการ<br>จัดกำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารสำนักงาน<br>จัดระบบตรวจตราการเข้า ออก อาคารสำนักงานโดยการใช้อุปกรณ์<br>แสดงตน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการสำรอง<br>ข้อมูลหลายชั้นกันความเสียหายที่จะเกิดกับข้อมูลสำคัญ                        | มีกิจกรรม โครงการ และ<br>การดำเนินงานที่ส่งเสริม<br>มาตรการรักษาความ<br>ปลอดภัยของมหาวิทยาลัย<br>และสำนักงานอธิการบดี | เพื่อให้มีมาตรการในการ<br>ดูแลด้านความปลอดภัย<br>ของมหาวิทยาลัย และ<br>สำนักงานอธิการบดี    |
| <b>3. การป้องกันภัย</b><br>จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในการ<br>ป้องกัน ระวังเหตุ และตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของ<br>ถังดับเพลิงเป็นประจำ ต่างๆ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจ<br>ตราเฝ้าระวังเหตุ                                                                                                                                                                                                                            | มีกิจกรรม/โครงการ และ<br>การดำเนินงานที่ส่งเสริม<br>มาตรการป้องกันภัยของ<br>กองกลาง และสำนักงาน<br>อธิการบดี          | เพื่อให้มีมาตรการในการ<br>ดูแลด้านการป้องกันภัย<br>ของมหาวิทยาลัย และ<br>สำนักงานอธิการบดี  |

### (2) นโยบายการบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการ และสิทธิประโยชน์ โดย  
 ดำเนินการให้สวัสดิการด้านต่างๆ เช่น การตอบแทนค่าปฏิบัติการล่วงเวลา การเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ปฏิบัติงาน และ  
 ครอบครัว การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร การรับสิทธิในการขอรับทุน และกู้ยืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ และสิทธิ  
 ประโยชน์ในการตรวจสุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ผลิตเอกสาร เป็นต้น

### (3) นโยบายในการควบคุมและกำกับติดตาม การกระทำความผิดด้านจรรยาบรรณ

กองกลางได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านเสริมสร้างจรรยาบรรณบุคลากรกองกลาง โดยกำหนดให้มีการจัดทำ  
 กระบวนการติดตามการกระทำความผิดด้านจรรยาบรรณของบุคลากรกองกลาง และจัดทำหลักเกณฑ์จรรยาบรรณบุคลากรที่  
 พึงปฏิบัติของบุคลากรกองกลาง รวมถึงการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่หลักเกณฑ์จรรยาบรรณ โดยการแจ้งเวียน  
 หลักเกณฑ์และจัดทำโปสเตอร์

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

### ก. การสร้างคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน

(1) กองกลางได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างคุณค่า และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ถ่ายทอดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในการเป็นส่วนสำคัญของกองกลาง ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

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

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

(2) กองกลาง มุ่งเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมอันดีขององค์กร โดยเป็นองค์กรที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน สร้างความสัมพันธ์อันที่พี่น้อง เคารพผู้อาวุโส คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร และผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง เช่นตั้งวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนด และยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกัน คือ **“เราสร้างความพึงพอใจในทุกบริการ”**

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

### ข. การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้ และพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน และผู้นำ

กองกลางได้มีการสำรวจความต้องการในการรับการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมิน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลประกอบการจัดสรรงบประมาณพัฒนาบุคลากร และเป็นข้อมูลในการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ สนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และกองกลางยังได้จัดการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ อีกทางหนึ่งด้วย

ในส่วนของผู้ผู้นำ กองกลางได้ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรพัฒนาผู้นำระดับหัวหน้างาน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะมีความจำเป็นในการบริหารจัดการส่วนงานที่รับผิดชอบ โดยได้ส่งเสริมให้รับการอบรม พัฒนา และทบทวนทักษะความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัว รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้

(2) การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้ และการพัฒนา

เอกสารแสดงภาระงานรายบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (PD) เป็นคู่มือการทำงานที่ได้มีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการวัด และประเมินผลไว้ชัดเจน ตามระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลงาน (PMS) ซึ่งมีการประเมินทั้งในส่วนของการปฏิบัติงาน และประเมินสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยในกระบวนการประเมินมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และประเมินเพื่อแสวงหาโอกาสในการพัฒนางานร่วมกัน จึงมีทั้ง การประเมินตนเอง ประเมินโดยหัวหน้างาน ประเมินโดยผู้ร่วมงาน และประเมินโดยผู้อำนวยการกอง ซึ่งทำให้เชื่อมั่นได้ว่า

ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ประเมินทุกส่วนจะสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความจำเป็นที่จะต้องได้รับการเรียนรู้ และพัฒนาเป็นรายบุคคลได้ชัดเจน

### (3) การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

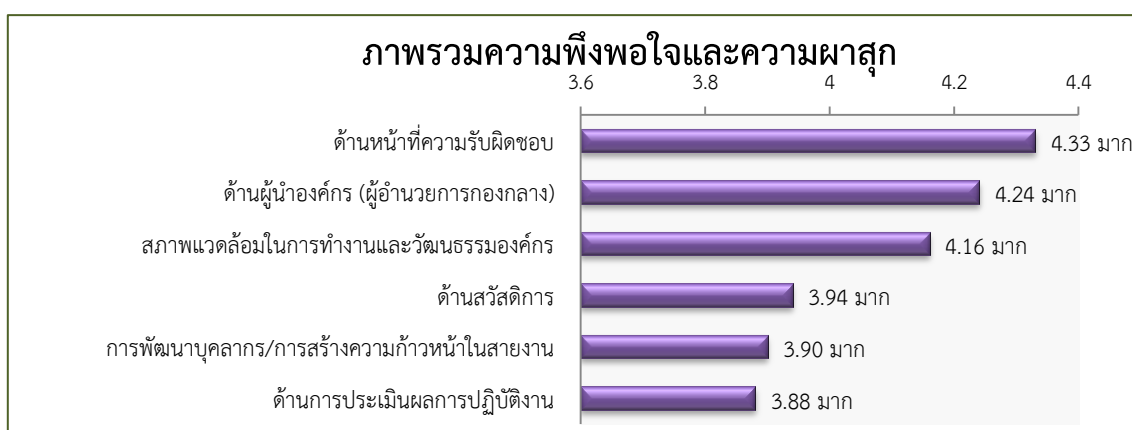
กองกลางได้ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างผลงานที่เป็นความชำนาญการในสายวิชาชีพ ที่รับผิดชอบ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับระดับขั้นสู่สายงานชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ โดยส่งเสริมให้ ทำวิจัย สร้างเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน และผลงานวิชาการอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง และเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งทางบริหารในสายงานที่รับผิดชอบ

ส่งเสริมให้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการบริหารงานโครงการ บริหารงบประมาณ รวมทั้งบริหารงานบุคคล อันเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายวิชาชีพ

## ค. การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

### (1) วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

กองกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกองกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกองกลางที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพัน และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม การจัดทำแบบสอบถามครั้งนี้ กองกลาง ได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร สังกัดกองกลาง จำนวน 67 ชุด ซึ่งผลการสำรวจระดับความคิดเห็นความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกองกลาง ทั้ง 6 ด้าน มีผลรวมคือ 4.08 อยู่ในระดับมาก หรือร้อยละ 81.60% โดยมีประเด็นการประเมินต่าง ๆ ดังนี้



### 2) การนำผลการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดที่ 7

กองกลางมีการดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้ดำเนินการไป เพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านที่ประชุมกองกลาง เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการมีส่วนร่วมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และผลักดันให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการผลักดันองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของกองกลาง และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

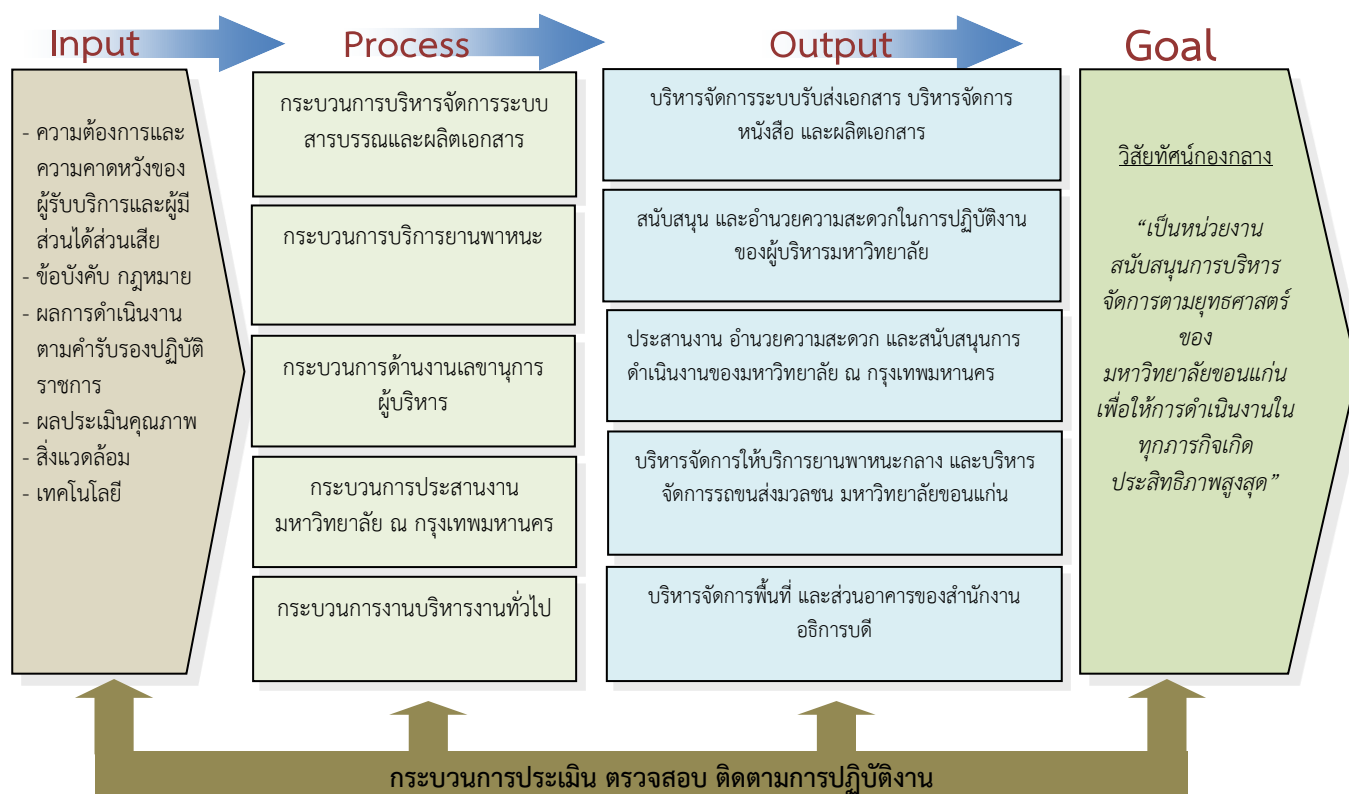
จากระบบประเมินผลงานรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์กองกลางตามที่ได้ตกลงกับหัวหน้างานและผู้อำนวยการกองกลางไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเป็นประจำทุก 6 9 12 เดือน และหากเป็นไปตามแผน เป้าหมายที่กำหนดไว้ จะได้รับผลการประเมินตามที่ตกลงกัน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อผลงานของกองกลาง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

## หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

#### ก. การออกแบบระบบงาน

กองกลางได้ออกแบบระบบงาน โดยยึดพันธกิจหลักเป็นแนวทาง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระบุภาระเป็ยบที่ เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร ใช้สารสนเทศเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพเชื่อถือได้ สร้างความ ร่วมมือการทำงานเป็นเครือข่าย นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อมูล เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกองกลางมีแนวคิดในการออกแบบระบบงาน ดังนี้



#### ข. กระบวนการทำงานหลัก

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

| พันธกิจ                  | ภารกิจหลักที่ให้บริการ                                                                | กระบวนการทำงานหลัก                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ด้านระบบงานสารบรรณ    | 1.บริหารจัดการระบบรับ ส่ง เอกสาร<br>บริหารจัดการหนังสือราชการ และ<br>ผลิตเอกสารราชการ | กระบวนการให้บริการระบบรับ ส่ง เอกสาร บริหารจัดการหนังสือราชการ และผลิตเอกสาร |
| 2. ด้านการบริการยานพาหนะ | 2. อำนวยความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการรถขนส่ง                   | กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ และ                          |

| พันธกิจ                                        | ภารกิจหลักที่ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | กระบวนการทำงานหลัก                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | มวสขนมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | บริหารจัดการรถขนส่งมวสขนมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                                          |
| 3. ด้านงานเลขานุการผู้บริหาร                   | 3. สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับภาค ส่วนต่างๆ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | กระบวนการงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ                 |
| 4. ด้านการประสานงานมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร | 4. อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และคณะ/หน่วยงาน ณ กรุงเทพ - มหานคร ประสานงานทางธุรกรรมระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับมหาวิทยาลัย เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการร่วมกิจกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร อำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางของบุคลากรมหาวิทยาลัย                                                                                                                                                             | กระบวนการงานให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร                                                 |
| 5. ด้านงานบริหารงานทั่วไป                      | 5. สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน การบริหารงานบุคคล การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน บริการข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริหารจัดการ ดูแลความเรียบร้อยอาคารสรีรศึกษาร้านงานอธิการบดี อาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร รวมพื้นที่ใช้สอย 23,071.20 ตารางเมตร รวมทั้งการซ่อมแซมบำรุงรักษา และดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคารสรีรศึกษาร | กระบวนการงานบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของกองกลาง และบริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอำนวยความสะดวกอาคารสรีรศึกษาร้านงานอธิการบดี อาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร |



(2) ในการนำกระบวนการทำงานหลักไปปฏิบัติในกองกลางได้คำนึงถึงข้อกำหนดสำคัญที่เกี่ยวข้อง และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า กระบวนการทำงานหลักที่กำหนดนั้น มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลัก และสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงคุณภาพในมิติต่าง ๆ ดังที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังแสดงต่อไปนี้

| วิธีการจัดทำ<br>ข้อกำหนดที่สำคัญ                                                                                               | ชื่อกระบวนการทำงานหลัก                                                                                                                                                                                 | ข้อกำหนดที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                                        | ตัวชี้วัดการนำกระบวนการสู่<br>การปฏิบัติ                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) จากการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558) | กระบวนการให้บริการระบบรับ ส่งเอกสาร บริหาร จัดการ หนังสือราชการ และผลิตเอกสาร                                                                                                                          | - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                                                                                                                                      | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ป้องกันการสูญหาย ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ประกันคุณภาพงาน                  |
| 2) จากข้อเสนอแนะ และมติของที่ประชุมกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกองกลาง                                        | กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการรถขนส่งมวลชนมหาวิทยาลัยขอนแก่น                                                                                                          | - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. 2523<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                                                                                                                                        | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ                                                    |
| 3) จากการแสดงความคิดเห็นในช่องการรับฟังความคิดเห็นจากเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์กองกลาง                                   | กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และบริการประสานงานเพื่อการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับผู้ติดต่อราชการ                                                       | - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                                                                                                                                                | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ                                                    |
| 4) จากการจัดประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็น                                                                                        | กระบวนการให้บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่างๆ ณ กรุงเทพมหานคร                                                                                       | - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ                                                                                                                                                                | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์                       |
| 5) กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ                                                                                                  | กระบวนการบริการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจของกองกลาง บริการข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริหารจัดการดูแลความเรียบร้อยอำนวยความสะดวกอาคารสรีรศึกษาร้านงานอธิการบดี อาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร | - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558<br>- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540<br>- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522<br>- ขอบเขตของงาน Terms of Reference : (TOR) การจ้างเหมาทำความสะอาด<br>- ผลการประเมินในมิติต่างๆ | ความถูกต้อง ตรงเวลา ลดขั้นตอน ได้รับความสะดวกจากการบริการ และความสะดวกปลอดภัย และได้รับความสะดวกจากการบริการ |
| 6) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |
| 7) ชีตความสามารถของกองกลางและจำนวนบุคลากร                                                                                      |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |
| 8) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและการประสานงานกับส่วน ราชการอื่น ๆ                                                               |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |
| 9) รายงานผลการดำเนินงานของกองกลาง ทั้งจากคำรับรองการปฏิบัติราชการตรวจประเมินคุณภาพ                                             |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |

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

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

(4) กองกลางเป็นหน่วยงานนำร่องในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามนโยบายมหาวิทยาลัย ในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (BPR: Business Process Re-design) เป็นการปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ เพื่อสร้างระบบงานที่ดี และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน และความรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรบุคคลและเวลา เพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น



ตัวอย่าง : การสัมมนาการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักงานอธิการบดี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2559 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2558



### ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

| ภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น                                               | การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การทำลายระบบฐานข้อมูลจากภายนอก และความเสียหายจากอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดลำดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ตรงตามลักษณะผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้ระบบ (User name) และรหัสผ่าน (Pass word) เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่มีอยู่</li> <li>- การสำรองข้อมูลในหน่วยความจำนอกทุกเดือน</li> <li>- การย้ายข้อมูลเก่าออกจากฐานข้อมูลเพื่อลดปริมาณของข้อมูลภายในฐาน</li> <li>- เก็บเอกสารต้นฉบับโดยการ scan เป็นไฟล์เก็บไว้</li> </ul> |
| 2. การเกิดอัคคีภัยอาคารสิริคุณากร                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และเพิ่มพูนทักษะบุคลากรในการป้องกันระงับเหตุ และตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของถังดับเพลิงเป็นประจำ ต่างๆ มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจตราเฝ้าระวังเหตุ</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| 3. อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากรถเสื่อมสภาพ                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการตรวจสอบความพร้อมและสมรรถนะของรถก่อนให้บริการทุกครั้ง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

### ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

กองกลางมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดเวลา ระยะทางการส่งข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของผลงานและเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่าเสมอ

### ข. การจัดการกระบวนการทำงาน

กองกลางมีการจัดการกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงผู้รับบริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจ การรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาจัดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

### ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

กองกลางกำหนดวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลดีขึ้น โดยการนำข้อเสนอจากผู้รับบริการมาทบทวนเป็นประจำ ดังนี้

| วิธีการรวบรวมข้อเสนอ                                                                                                                                                                      | ความถี่ในการทบทวน                                 | ผลการปรับปรุง                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                 | 1 ครั้ง / ปี                                      | - มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ เช่น การปรับปรุงระบบบริหารจัดการเอกสารให้ง่ายต่อการใช้งาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ                                   |
| 2) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการประชุมสมมนาที่กองกลางจัด                                                                                                                          | มีการดำเนินการ 5 ครั้ง/ปี                         | - ได้รวบรวมเป็นข้อมูลและสารสนเทศประกอบการปรับปรุงการดำเนินงาน                                                                                                                 |
| 3) มีการนำผลการดำเนินงานที่รายงานไว้ทั้งคำรับรองการปฏิบัติราชการ รายงานการประเมินตนเอง PMR เพื่อพิจารณาทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและแนวทางดำเนินการที่เหมาะสม | ระบบการรายงานผลแต่ละส่วน ซึ่งได้จัดทำ 1 ครั้ง /ปี | - มีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อทบทวนผลการดำเนินการวางแผนการพัฒนากองกลาง                                                                                                            |
| 4) มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากกิจกรรมและเปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายด้านสารบรรณ                                                                                                                  | 2 ครั้ง /ปี                                       | สร้างความผูกพัน ชี้แจงการดำเนินงานและรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะ /หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |

## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

#### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

| ตัวชี้วัด |                                                           | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |     |    | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                     |
|-----------|-----------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----|----|----------------------------|-----------------------|--------|---------------------|
|           |                                                           |              | 56                  | 57  | 58 |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบเทียบ (+/-) |
| 1.        | การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (BPR) | 2<br>งาน     | N/A                 | N/A | 3  |                            |                       |        |                     |
| 2.        | จำนวนคู่มือในการปฏิบัติงานหลัก                            | 5<br>งาน     | N/A                 | N/A | 5  |                            |                       |        |                     |

### 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ตัวชี้วัด |                                                                                                                        | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |     |       | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                     |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----|-------|----------------------------|-----------------------|--------|---------------------|
|           |                                                                                                                        |              | 56                  | 57  | 58    |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบเทียบ (+/-) |
| 1.        | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของกองกลางสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม                                              | 80<br>ร้อยละ | N/A                 | N/A | 90.01 |                            |                       |        |                     |
| 1.1       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการศูนย์ผลิตเอกสารออนไลน์งานสารบรรณ กองกลางสำนักงานอธิการบดี                         | 80<br>ร้อยละ | N/A                 | N/A | 90.50 |                            |                       |        |                     |
| 1.2       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านยานพาหนะ งานบริการยานพาหนะ กองกลางสำนักงานอธิการบดี                           | 80<br>ร้อยละ | N/A                 | N/A | 90.00 |                            |                       |        |                     |
| 1.3       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานเลขานุการผู้บริหารกองกลาง สำนักงานอธิการบดี                                    | 80<br>ร้อยละ | N/A                 | N/A | 91.04 |                            |                       |        |                     |
| 1.4       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการบริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร งานบริหารงานทั่วไปกองกลางสำนักงานอธิการบดี | 80<br>ร้อยละ | N/A                 | N/A | 87.90 |                            |                       |        |                     |
| 1.5       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานประสานงาน มข. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี                                        | 80<br>ร้อยละ | N/A                 | N/A | 90.62 |                            |                       |        |                     |

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้า<br>หมาย                                                                                                                                                                                                        | Level<br>(ผล/ระดับ) |     |     | Trends<br>(แนว<br>โน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|--------------------------------|-----------------------|--------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                     | 56                  | 57  | 58  |                                | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบ<br>เทียบ (+/-) |
| ตามที่โครงการได้มีการปรับโครงสร้างในปีงบประมาณ พ.ศ. 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                                                                                                                                              | 3<br>บริการ         | N/A | N/A | 5                              |                       |        |                         |
| 2.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | บริการโทรแจ้งยืนยันการจองห้องประชุมอาคารสิริคุณากร (เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการห้องประชุม และช่วยลดพลังงาน กรณีมีการยกเลิกการจองห้องประชุม)                                                           |                     |     |     |                                |                       |        |                         |
| 2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ลงพื้นที่ตรวจสอบ และประเมินความสะอาดรวมถึงตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ชำรุดของอาคารสิริคุณากร และบริเวณพื้นที่โดยรอบ (เพื่อเป็นการควบคุมตรวจสอบมาตรฐาน การชำรุดของวัสดุอุปกรณ์ และความสะอาดของอาคารสิริคุณากร)                |                     |     |     |                                |                       |        |                         |
| 2.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | บริการโทร / ส่งข้อความทาง Socail Network แจ้งเตือนการรับจดหมาย/พัสดุ ทางไปรษณีย์ ทันทีที่ไปรษณีย์นำส่งกองกลางสำนักงานอธิการบดี (เพื่อความปลอดภัยของจดหมาย/พัสดุ และความรวดเร็ว )                                    |                     |     |     |                                |                       |        |                         |
| 2.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | บริการสั่งผลิตเอกสารออนไลน์ <a href="https://igad.kku.ac.th/printingcenter/">https://igad.kku.ac.th/printingcenter/</a> บริการถ่ายเอกสาร การเข้าเล่มของศูนย์ผลิตเอกสารงานสารบรรณ (เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง) |                     |     |     |                                |                       |        |                         |
| 2.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | บริการจองรถส่วนกลางและขนส่งมวลชน โดยระบบออนไลน์ (เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปราชการ)                                                                                                                           |                     |     |     |                                |                       |        |                         |

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้า<br>หมาย                             | Level<br>(ผล/ระดับ) |     |     | Trends<br>(แนว<br>โน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|-----|-----|--------------------------------|-----------------------|--------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          | 56                  | 57  | 58  |                                | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบเทียบ (+/-) |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | จำนวนฐานข้อมูลพัฒนาขึ้นเองที่มีให้บริการ | 6<br>ฐาน            | N/A | N/A | 7                              |                       |        |                     |
| <p>ฐานข้อมูลพัฒนาขึ้นเองที่มีให้บริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของงานสารบรรณ</li> <li>1.2 ระบบบริหารจัดการยานพาหนะส่วนกลาง</li> <li>1.3 ระบบจองห้องประชุมอาคารสิริคุณากร</li> <li>1.4 ข้อมูลบริการด้านการทำหนังสือเดินทาง บนเว็บไซต์งานประสานงานมหาวิทยาลัย</li> <li>1.5 ระบบฐานข้อมูลการจัดซื้อ/จัดจ้าง (KKUFMIS)</li> <li>1.6 ระบบสั่งผลิตเอกสารออนไลน์</li> <li>1.7 ระบบแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากร</li> </ol> |                                          |                     |     |     |                                |                       |        |                     |

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

#### ก. ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงาน

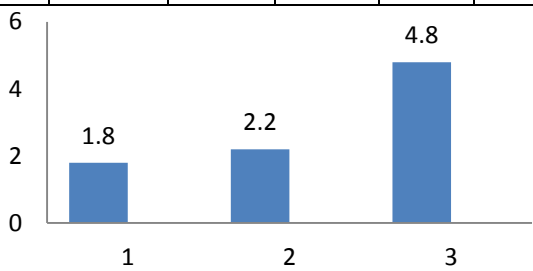
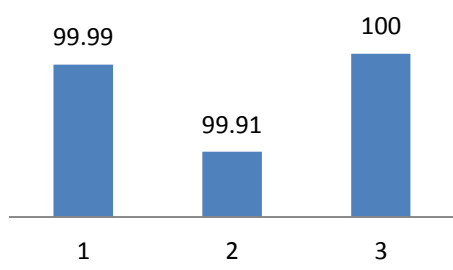
| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                         | เป้า<br>หมาย  | Level<br>(ผล/ระดับ)           |            |      | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|------------|------|----------------------------|-----------------------|--------|---------------------|----------|-----------|-----|-------------------------------|-----------|----------|-----------|-----|-------------------------------|-----|----------|-----------|-----|-------------------------------|---------|----------|-----------|-----|-------------------------------|------|----------|-----------|-----|-------------------------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                         |               | 56                            | 57         | 58   |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบเทียบ (+/-) |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละความพึงพอใจ/ผูกพันของ<br>ผู้ปฏิบัติงานภาพรวม                                                                                                      | 3.80<br>คะแนน | 3.61                          | 3.63       | 4.08 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานจำแนกออกตามกรอบแนวคิด 6 ด้านดังนี้                                                                        |               |                               |            |      |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                                                                                | คะแนน         | 3.71                          | 3.95       | 4.33 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | สภาพแวดล้อมในการทำงานและ<br>วัฒนธรรมองค์กร                                                                                                              | คะแนน         | 3.38                          | 3.70       | 4.16 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ด้านผู้นำองค์กร                                                                                                                                         | คะแนน         | 3.47                          | 3.67       | 4.24 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน                                                                                                                           | คะแนน         | 3.47                          | 3.65       | 3.88 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ด้านสวัสดิการ                                                                                                                                           | คะแนน         | 3.34                          | 3.28       | 3.94 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 2.6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | การพัฒนาบุคลากร/การสร้าง<br>ความก้าวหน้าในสายงาน                                                                                                        | คะแนน         | 3.61                          | 3.34       | 3.90 | +                          |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| <p>ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981 : 204-208) ในการแปลความหมาย ดังนี้</p> <table><tr><td>ค่าคะแนน</td><td>4.51-5.00</td><td>คือ</td><td>ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ</td><td>มากที่สุด</td></tr><tr><td>ค่าคะแนน</td><td>3.51-4.50</td><td>คือ</td><td>ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ</td><td>มาก</td></tr><tr><td>ค่าคะแนน</td><td>2.51-3.50</td><td>คือ</td><td>ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ</td><td>ปานกลาง</td></tr><tr><td>ค่าคะแนน</td><td>1.51-2.50</td><td>คือ</td><td>ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ</td><td>น้อย</td></tr><tr><td>ค่าคะแนน</td><td>1.00-1.50</td><td>คือ</td><td>ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ</td><td>น้อยที่สุด</td></tr></table> <p>พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจและความผูกพันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 โดยเกี่ยวกับด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.33 รองลงมาคือด้านผู้นำองค์กร (ผู้อำนวยการกองกลาง) ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 รองลงมาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 เกี่ยวกับด้านสวัสดิการ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงานระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88</p> |                                                                                                                                                         |               |                               |            |      |                            |                       |        |                     | ค่าคะแนน | 4.51-5.00 | คือ | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | มากที่สุด | ค่าคะแนน | 3.51-4.50 | คือ | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | มาก | ค่าคะแนน | 2.51-3.50 | คือ | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | ปานกลาง | ค่าคะแนน | 1.51-2.50 | คือ | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | น้อย | ค่าคะแนน | 1.00-1.50 | คือ | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | น้อยที่สุด |
| ค่าคะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4.51-5.00                                                                                                                                               | คือ           | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | มากที่สุด  |      |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| ค่าคะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3.51-4.50                                                                                                                                               | คือ           | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | มาก        |      |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| ค่าคะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.51-3.50                                                                                                                                               | คือ           | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | ปานกลาง    |      |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| ค่าคะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.51-2.50                                                                                                                                               | คือ           | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | น้อย       |      |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| ค่าคะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.00-1.50                                                                                                                                               | คือ           | ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ | น้อยที่สุด |      |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | บุคลากรงานเลขานุการผู้บริหาร ได้รับ<br>การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้าน<br>เลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ<br>ภารกิจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ | 10<br>คน      | N/A                           | N/A        | 17   |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมการพัฒนาทักษะ<br>ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย                                                                                  | 20<br>คน      | N/A                           | N/A        | 27   |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |
| 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา<br>ความรู้ และทักษะขีดความสามารถตาม<br>สายงาน                                                                         | 100<br>ร้อยละ | N/A                           | N/A        | 100  |                            |                       |        |                     |          |           |     |                               |           |          |           |     |                               |     |          |           |     |                               |         |          |           |     |                               |      |          |           |     |                               |            |

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

| ตัวชี้วัด |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้า<br>หมาย    | Level<br>(ผล/ระดับ) |    |    | Trends<br>(แนว<br>โน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                         |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|----|----|--------------------------------|-----------------------|--------|-------------------------|
|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 56                  | 57 | 58 |                                | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบ<br>เทียบ (+/-) |
| 1         | รายงานผลตามมาตรการและโครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และแนวทางปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของนโยบายหลัก โดยแนวทางปฏิบัติจะสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายหลักในแต่ละด้าน พร้อมทั้งพิจารณาแนวทางปฏิบัติเพื่อสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยประกอบด้วย 6 นโยบายหลักและ 25 แนวทางปฏิบัติสามารถสรุปจำนวน ดังนี้<br>1.1. นโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม<br>1.2. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>1.3. นโยบายด้านองค์กร<br>1.4. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน | 5<br>นโยบายหลัก | N/A                 | 6  | 6  | +                              |                       |        |                         |

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

### ก. ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                       | เป้า<br>หมาย | Level<br>(ผล/ระดับ) |                |                | Trends<br>(แนวโน้ม)<br>+/- | Comparison            |        |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|----------------|----------------|----------------------------|-----------------------|--------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |              | 56                  | 57             | 58             |                            | องค์กร<br>เปรียบเทียบ | ข้อมูล | ผลเปรียบเทียบ (+/-) |
| 1                                                                                                                                                                                                                             | จำนวนงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรร                                                | บาท          | 1.8<br>ล้านบาท      | 2.2<br>ล้านบาท | 4.8<br>ล้านบาท | +                          |                       |        |                     |
|  <p>จำนวนงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรร</p> <p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กองกลางมีการปรับโครงสร้างจากเดิม 8 หน่วยงาน คงเหลือ 5 หน่วยงาน</p> |                                                                                       |              |                     |                |                |                            |                       |        |                     |
| 2                                                                                                                                                                                                                             | ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้                                           | 90<br>ร้อยละ | 99.99               | 99.91          | 100            | +                          |                       |        |                     |
|  <p>ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้</p>                                                                                       |                                                                                       |              |                     |                |                |                            |                       |        |                     |
| 3                                                                                                                                                                                                                             | จำนวนครั้งในการตรวจติดตามฐานะทางการเงินโดยผู้บริหาร                                   | 4<br>ไตรมาส  | 4                   | 4              | 4              | +                          |                       |        |                     |
| 4                                                                                                                                                                                                                             | จำนวนข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารการเงินและงบประมาณ | ข้อ          | 7                   |                |                |                            |                       |        |                     |

### ส่วนที่ 3 ประเมินตนเอง

#### หมวดที่ 1 : การนำองค์การ

##### 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

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

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้นำระดับสูง เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความมุ่งมั่นดำเนินงานทุกภารกิจ             |
| 2        | ผู้นำระดับสูงใช้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายช่องทาง                   |
| 3        | ความสัมพันธ์อันดีที่พี่น้อง ความเอื้ออาทร ระหว่างผู้นำระดับสูง กับผู้ปฏิบัติงาน |

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

| Factor                              | 1                                                            | 2                                                                                                                         | 3                                                                                               | 4                                                                                                   | 5                                                                                       | 6                                                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0-5 %                                                        | 10-25 %                                                                                                                   | 30-45 %                                                                                         | 50-65 %                                                                                             | 70-85 %                                                                                 | 90-100 %                                                                                                         |
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่นั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนด | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ             | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |



|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                                             | พื้นฐานของ<br>หัวข้อ                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                          | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงต่างๆ ไป             | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                          | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                             | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | ④                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                    | .....55.....%                                                                                                                                             | .....%                                                                                                                                                                                                                                                    | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับธรรมชาติและรับผิดชอบต่อสังคม       |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมชาติ                                               |
| 2. การจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมตามกลยุทธ์ที่รับผิดชอบ                              |
| 3. ระบบตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย                                                  |
| 4. การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำระดับสูงในการประพฤติ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณมหาวิทยาลัย |
| 5. การรับฟัง และห่วงใย ดูแลสังคม                                                   |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | มหาวิทยาลัยมีแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดี เป็นแบบแผนให้หน่วยงานยึดถือปฏิบัติตาม |
| 2        | มหาวิทยาลัยมีระบบการตรวจสอบภายใน และระบบให้คำปรึกษาที่เข้มแข็ง                      |
| 3        | ผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย          |
| 4        | มีความสัมพันธ์ และความร่วมมืออันดีกับสังคม และชุมชนรอบข้าง                          |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต้องสร้างโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมโดยเร่งด่วน |

| Factor                              | 1                                                            | 2                                                                                                                                         | 3                                                                                               | 4                                                                                                   | 5                                                                                       | 6                                                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0-5 %                                                        | 10-25 %                                                                                                                                   | 30-45 %                                                                                         | 50-65 %                                                                                             | 70-85 %                                                                                 | 90-100 %                                                                                                         |
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่นั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ             | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |

|                                     |                                                                                                           |                                                                                                     |                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                        | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป               | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                          | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                             | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                  | ④                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                    | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                    | .....50.....%                                                                                                                                             | .....%                                                                                                                                                                                                                                                    | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ศาสตร์

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการจัดทำกลยุทธ์ศาสตร์          |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมขององค์กร ที่มีผลต่อการตัดสินใจจัดทำกลยุทธ์ศาสตร์    |
| 2. การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร                                         |
| 3. ผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพที่ใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์ศาสตร์            |
| 4. ผลการตรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์ศาสตร์ |
| 5. การตัดสินใจโดยคำนึงถึงแผนกลยุทธ์ศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเป็นเป้าหมายหลัก        |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้นำระดับสูงมีทักษะในการมองภาพโดยรวมของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และถ่ายทอดแนวคิดต่อได้ |
| 2        | ผู้ปฏิบัติงานตระหนักรู้ และให้ความสำคัญในการจัดทำกลยุทธ์                             |
| 3        | ความสัมพันธ์อันดีที่เนื่อง ความเอื้ออาทร ระหว่างผู้นำระดับสูง กับผู้ปฏิบัติงาน       |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงเป็นข้อจำกัดในการจัดทำกลยุทธ์ ต้องอบรมเพิ่มพูนทักษะการใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น |

| Factor                              | 1<br>0-5 %                                                   | 2<br>10-25 %                                                                                                                                 | 3<br>30-45 %                                                                                    | 4<br>50-65 %                                                                                        | 5<br>70-85 %                                                                            | 6<br>90-100 %                                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                                | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่ หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในชั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ             | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามี                                          | แสดงให้เห็นว่าเริ่ม                                                                                                                          | แสดงให้เห็นว่า                                                                                  | มีกระบวนการ                                                                                         | มีกระบวนการ                                                                             | มีกระบวนการ                                                                                                      |

|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | แนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                             | มีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทุกๆ ไป                                  | เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                         | ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                 | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                     | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....50.....%                                                                                                                                 | .....%                                                                                                                                                                                                                                         | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. แผนกลยุทธ์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร                                     |
| 2. การสื่อสารทำความเข้าใจในรายละเอียด และความสำคัญของกลยุทธ์                               |
| 3. การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของตนเอง ในการเป็นส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กร |
| 4. การให้ความสำคัญกับทุกตำแหน่งงาน                                                         |
| 5. การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลง หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ             |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | การมีส่วนร่วมในการจัดทำกลยุทธ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง     |
| 2        | ผู้นำระดับสูงมีโอกาสนในการพบปะ สร้างความเข้าใจในแนวคิดการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ             |
| 3        | มีการประชุมกองประจำทุกเดือน เป็นโอกาสในการหารือกับหัวหน้างาน เพื่อวางแผนนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ |

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

| Factor                              | 1<br>0-5 %                                                   | 2<br>10-25 %                                                                                                                                | 3<br>30-45 %                                                                                    | 4<br>50-65 %                                                                                        | 5<br>70-85 %                                                                            | 6<br>90-100 %                                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                               | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในชั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ             | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการ                 | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับ                                                                                            | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ                                                        | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่าง                                                                  | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่าง                                                      | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่าง                                                                               |

|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | ปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                                                      | ปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทุกๆ ไป                                                               | ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                                                   | เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                      |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                         | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                              | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                      |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                      |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....55.....%                                                                                                          | .....%                                                                                                                                                                                                                  | .....%                                                                                                                                                                                                                                                        |

### หมวดที่ 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

#### 3.1 ความผูกพันของผู้รับบริการ

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

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

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

| Factor                              | 1                                                                            | 2                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                       | 4                                                                                                                           | 5                                                                                                               | 6                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0-5 %                                                                        | 10-25 %                                                                                                                                                                             | 30-45 %                                                                                                                 | 50-65 %                                                                                                                     | 70-85 %                                                                                                         | 90-100 %                                                                                                                                     |
| A                                   | ไม่มีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบมี<br>สารสนเทศน้อย<br>และไม่ชัดเจน               | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ                                                                               | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>โดยรวมของ<br>หัวข้อ         | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่างเป็น<br>ระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อข้อ<br>กำหนดต่างๆ ของ<br>หัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่างเป็น<br>ระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนดต่างๆ<br>ของหัวข้ออย่าง<br>สมบูรณ์               |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     |
| D                                   | ไม่มีการนำ<br>แนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติหรือ<br>มีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเพียง<br>แค่ในขั้นเริ่มต้น<br>ในเกือบทุกพื้นที่<br>หรือหน่วยงาน<br>ซึ่งเป็นอุปสรรค<br>ต่อการบรรลุ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติ<br>ถึงแม้ว่าบางพื้นที่<br>หรือบาง<br>หน่วยงานเพิ่งอยู่<br>ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเป็น<br>อย่างดี ถึงแม้ว่า<br>อาจแตกต่างกัน<br>ในบางพื้นที่หรือ<br>บางหน่วยงาน | การนำแนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อไป<br>ปฏิบัติเป็นอย่างดี<br>โดยไม่มีความ<br>แตกต่างที่สำคัญ                        | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติอย่าง<br>สมบูรณ์โดยไม่มี<br>จุดอ่อนหรือความ<br>แตกต่างที่สำคัญ<br>ในพื้นที่หรือ<br>หน่วยงานใดๆ |



|                                     |                                                                                                              |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป               | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุง กระบวนการที่สำคัญ                          | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมี การแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจน ว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กร ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                            | มีแนวทางที่บูรณาการกับความ ต้องการของส่วนราชการ ตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                               | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการ เป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                                       | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....55.....%                                                                                                                                             | .....%                                                                                                                                                                                                                                                     | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### 3.2 เสียงของผู้รับบริการ

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

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

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้รับบริการหลายส่วนยังไม่เข้าใจถึงมาตรฐานการให้บริการและกระบวนการงาน จึงทำให้ความหวังไม่ตรงกับการให้บริการจริง ต้องแก้ไขโดยจัดทำคู่มือการรับบริการในแต่ละกระบวนการงานให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมที่สุด |

| Factor                              | 1                                                                            | 2                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                       | 4                                                                                                                           | 5                                                                                                               | 6                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0-5 %                                                                        | 10-25 %                                                                                                                                                                             | 30-45 %                                                                                                                 | 50-65 %                                                                                                                     | 70-85 %                                                                                                         | 90-100 %                                                                                                                                     |
| A                                   | ไม่มีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบมี<br>สารสนเทศน้อย<br>และไม่ชัดเจน               | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ                                                                               | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>โดยรวมของ<br>หัวข้อ         | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่างเป็น<br>ระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อข้อ<br>กำหนดต่างๆ ของ<br>หัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่างเป็น<br>ระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนดต่างๆ<br>ของหัวข้ออย่าง<br>สมบูรณ์               |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     |
| D                                   | ไม่มีการนำ<br>แนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติหรือ<br>มีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเพียง<br>แค่ในขั้นเริ่มต้น<br>ในเกือบทุกพื้นที่<br>หรือหน่วยงาน<br>ซึ่งเป็นอุปสรรค<br>ต่อการบรรลุ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติ<br>ถึงแม้ว่าบางพื้นที่<br>หรือบาง<br>หน่วยงานเพิ่งอยู่<br>ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเป็น<br>อย่างดี ถึงแม้ว่า<br>อาจแตกต่างกัน<br>ในบางพื้นที่หรือ<br>บางหน่วยงาน | การนำแนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อไป<br>ปฏิบัติเป็นอย่างดี<br>โดยไม่มี<br>ความแตกต่างที่สำคัญ                        | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติอย่าง<br>สมบูรณ์โดยไม่มี<br>จุดอ่อนหรือความ<br>แตกต่างที่สำคัญ<br>ในพื้นที่หรือ<br>หน่วยงานใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่า<br>มีแนวคิดในการ                                           | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีการ                                                                                                                                                        | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีแนวทาง                                                                                         | มีกระบวนการ<br>ประเมินและ                                                                                                   | มีกระบวนการ<br>ประเมินและ                                                                                       | มีกระบวนการ<br>ประเมินและ                                                                                                                    |

|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | ปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                                        | เปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป                                       | อย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                                      | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมี การแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กร ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                       | มีแนวทางที่บูรณาการกับความ ต้องการของส่วนราชการ ตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                          | มีแนวทางที่บูรณาการกับความ ต้องการของส่วนราชการ เป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| สรุป ช่วงคะแนน                      | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| สรุป คะแนน                          | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....60.....%                                                                                                                        | .....%                                                                                                                                                                                                                                | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## หมวดที่ 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดหลักของกองกลาง พ.ศ. 2557 (รายงานหมวด 7)                     |
| 2. ข้อมูลการบริหารจัดการงบประมาณ                                                                    |
| 3. ข้อมูลการบริหารจัดการอัตรากำลัง                                                                  |
| 4. ข้อมูลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง                                                                   |
| 5. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง                                                            |

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

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

| Factor                              | 1                                                            | 2                                                                                                                                           | 3                                                                                               | 4                                                                                                   | 5                                                                                      | 6                                                                                                  |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0-5 %                                                        | 10-25 %                                                                                                                                     | 30-45 %                                                                                         | 50-65 %                                                                                             | 70-85 %                                                                                | 90-100 %                                                                                           |
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                                    | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                           |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในชั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างที่สำคัญ                | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยมีความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |

|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                          | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทุกๆ ไป               | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                           | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                            | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                              | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการ เป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ③                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....50.....%                                                                                                                                             | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                      | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้

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

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประสิทธิภาพสูงทั้งตัวบุคคล ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์  |
| 2.       | โครงข่ายระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีความทันสมัย                                         |
| 3.       | บุคลากรกองกลางมีความสามารถเขียนโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้เอง                  |
| 4.       | มีการทำงานในลักษณะเครือข่ายที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ทรัพยากรด้านสารสนเทศร่วมกัน |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีรูปแบบ (Format) ที่แตกต่างกันหลายรูปแบบเป็นข้อจำกัดในการบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน ต้องแก้ไขโดยมหาวิทยาลัยพัฒนาหรือจัดหาซอฟต์แวร์กลางที่เป็น Forma เดียวกันทั้งมหาวิทยาลัยในแต่ละกระบวนการและให้คณะ/หน่วยงานใช้ร่วมกัน |

| Factor                              | 1<br>0-5 %                                                   | 2<br>10-25 %                                                                                                                                | 3<br>30-45 %                                                                                    | 4<br>50-65 %                                                                                        | 5<br>70-85 %                                                                           | 6<br>90-100 %                                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                               | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆของหัวข้ออย่างสมบูรณ์               |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในชั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ            | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการ                               | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง                                                                                                         | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทาง                                                                     | มีกระบวนการประเมินและ                                                                               | มีกระบวนการประเมินและ                                                                  | มีกระบวนการประเมินและ                                                                                            |

|               | ปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                                        | จากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป                                                   | อย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                                      | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจน ว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I             | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                      | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการ ตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                           | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการ เป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                   |
|               | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| สรุปช่วงคะแนน | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| สรุปคะแนน     | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....50.....%                                                                                                                       | .....%                                                                                                                                                                                                                                                | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## หมวดที่ 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร

### 5.1 การผูกใจผู้ปฏิบัติ (Workforce Engagement)

#### ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการผูกใจผู้ปฏิบัติ

1. การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ
2. การส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนางาน
3. การได้รับรางวัล ยกย่องชมเชย เมื่อปฏิบัติชอบ
4. การมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้นำระดับสูงมีความใกล้ชิด เป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนงาน                               |
| 2        | บุคลากรกองกลางมีความผูกพันระหว่างกันเหมือนพี่น้อง มีความเอื้ออาทรต่อกัน                         |
| 3        | มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และผลการประเมินนำไปสู่สิทธิประโยชน์         |
| 4        | มหาวิทยาลัยจัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ |

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

| Factor                              | 1<br>0-5 %                                                   | 2<br>10-25 %                                                                                                                                 | 3<br>30-45 %                                                                                    | 4<br>50-65 %                                                                                        | 5<br>70-85 %                                                                            | 6<br>90-100 %                                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                                | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ             | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่ หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในชั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ             | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามี                                          | แสดงให้เห็นว่าเริ่ม                                                                                                                          | แสดงให้เห็นว่า                                                                                  | มีกระบวนการ                                                                                         | มีกระบวนการ                                                                             | มีกระบวนการ                                                                                                      |



|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | แนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                             | มีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทุกๆ ไป                                  | เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                         | ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | ประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                 | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                     | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....55.....%                                                                                                                                 | .....%                                                                                                                                                                                                                                         | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment)

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน |
|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน                                  |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน                                  |
| 3. กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ                                              |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------|
| 1        | มีการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง                             |
| 2        | มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย                    |
| 3        | มีระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมทั้งตัวอาคาร และทั้งพื้นที่มหาวิทยาลัย |
| 4        | มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น                               |
| 5        | มีโครงการปลูกผักปลอดสารพิษ                                       |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | การจัดแบ่งพื้นที่หน่วยงานในอาคารสิริคุณากรไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และไม่เอื้อต่อการให้บริการ ต้องแก้ไขโดยทำข้อเสนอกรณีมีปัญหา เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหารในการปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงาน |

| Factor                              | 1<br>0-5 %                                                   | 2<br>10-25 %                                                                                                                                | 3<br>30-45 %                                                                                    | 4<br>50-65 %                                                                                       | 5<br>70-85 %                                                                            | 6<br>90-100 %                                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบมีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน           | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ                                                               | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ        | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ            | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ | แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| D                                   | ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในชั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน | การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ             | มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                | <input type="checkbox"/>                                                                                         |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการ                               | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง                                                                                                         | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทาง                                                                     | มีกระบวนการประเมินและ                                                                              | มีกระบวนการประเมินและ                                                                   | มีกระบวนการประเมินและ                                                                                            |

|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | ปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                                        | จากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป                                                   | อย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                                      | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                       | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                           | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....50.....%                                                                                                                       | .....%                                                                                                                                                                                                                               | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## หมวดที่ 6 : การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

### 6.1 การออกแบบระบบงาน

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับการออกแบบระบบงาน |
|------------------------------------------------------------------|
| 1. ผลการประเมินจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน                      |
| 2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ                        |
| 3. ผลการประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร                 |
| 4. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง                         |

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

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                   |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | สมรรถนะของบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับบางกระบวนการ ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญในการขับเคลื่อนงานตามที่ได้ออกแบบระบบไว้ ต้องแก้ไขโดยพัฒนาทักษะบุคลากร หรือทบทวนรูปแบบกระบวนการงานใหม่ |

| Factor                              | 1<br>0-5 %                                                                   | 2<br>10-25 %                                                                                                                                                                        | 3<br>30-45 %                                                                                                            | 4<br>50-65 %                                                                                                                | 5<br>70-85 %                                                                                                    | 6<br>90-100 %                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                                   | ไม่มีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบมี<br>สารสนเทศน้อย<br>และไม่ชัดเจน               | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ                                                                               | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ    | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>โดยรวมของ<br>หัวข้อ         | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อข้อ<br>กำหนดต่างๆ ของ<br>หัวข้อ | แสดงให้เห็นว่า<br>มีแนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนดต่างๆ<br>ของหัวข้ออย่าง<br>สมบูรณ์                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                 |
| D                                   | ไม่มีการนำ<br>แนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติหรือ<br>มีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเพียง<br>แค่ในขั้นเริ่มต้น<br>ในเกือบทุกพื้นที่<br>หรือหน่วยงาน<br>ซึ่งเป็นอุปสรรค<br>ต่อการบรรลุ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติ<br>ถึงแม้ว่าบางพื้นที่<br>หรือบาง<br>หน่วยงานเพียงอยู่<br>ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเป็น<br>อย่างดี ถึงแม้ว่า<br>อาจแตกต่างกัน<br>ในบางพื้นที่หรือ<br>บางหน่วยงาน | การนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>ไปปฏิบัติเป็น<br>อย่างดีโดยไม่มี<br>ความแตกต่างที่<br>สำคัญ                    | มีการนำ<br>แนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติ<br>อย่างสมบูรณ์<br>โดยไม่มีจุดอ่อน<br>หรือความ<br>แตกต่างที่<br>สำคัญในพื้นที่<br>หรือหน่วยงาน<br>ใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                 |

|                                     |                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                          | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป               | แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุง กระบวนการที่สำคัญ                          | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้น และการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                                             | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                      | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....60.....%                                                                                                                                             | .....%                                                                                                                                                                                                                                                    | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 6.2 กระบวนการทำงาน

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

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                         |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | มีข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อถือได้สำหรับการประกอบการตัดสินใจ                            |
| 2        | มีการสำรวจ และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบกระบวนการงาน    |
| 3        | เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการงานร่วมกัน |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ยังขาดการร่วมออกแบบกระบวนการงานระหว่างกอง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการบูรณาการกระบวนการงานร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และสามารถลดทอนบางกระบวนการงานที่ทับซ้อนกันได้ ต้องผลักดันในระดับสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เกิดภาพความร่วมมือนี้ขึ้น |

| Factor                              | 1                                                                            | 2                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                       | 4                                                                                                                           | 5                                                                                                               | 6                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | 0-5 %                                                                        | 10-25 %                                                                                                                                                                             | 30-45 %                                                                                                                 | 50-65 %                                                                                                                     | 70-85 %                                                                                                         | 90-100 %                                                                                                                                                 |
| A                                   | ไม่มีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบมี<br>สารสนเทศน้อย<br>และไม่ชัดเจน               | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีแนวทาง<br>อย่างเป็นระบบที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ                                                                               | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ    | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนด<br>โดยรวมของ<br>หัวข้อ         | แสดงให้เห็นว่ามี<br>แนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อข้อ<br>กำหนดต่างๆ ของ<br>หัวข้อ | แสดงให้เห็นว่า<br>มีแนวทางอย่าง<br>เป็นระบบและมี<br>ประสิทธิภาพที่<br>ตอบสนองต่อ<br>ข้อกำหนดต่างๆ<br>ของหัวข้ออย่าง<br>สมบูรณ์                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                 |
| D                                   | ไม่มีการนำ<br>แนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติหรือ<br>มีเพียงเล็กน้อย | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเพียง<br>แค่ในขั้นเริ่มต้น<br>ในเกือบทุกพื้นที่<br>หรือหน่วยงาน<br>ซึ่งเป็นอุปสรรค<br>ต่อการบรรลุ<br>ข้อกำหนด<br>พื้นฐานของ<br>หัวข้อ | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติ<br>ถึงแม้ว่าบางพื้นที่<br>หรือบาง<br>หน่วยงานเพียงอยู่<br>ในขั้นเริ่มต้น | มีการนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติเป็น<br>อย่างดี ถึงแม้ว่า<br>อาจแตกต่างกัน<br>ในบางพื้นที่หรือ<br>บางหน่วยงาน | การนำแนวทาง<br>ไปถ่ายทอดเพื่อ<br>ไปปฏิบัติเป็น<br>อย่างดีโดยไม่มี<br>ความแตกต่างที่<br>สำคัญ                    | มีการนำ<br>แนวทางไป<br>ถ่ายทอดเพื่อ<br>นำไปปฏิบัติ<br>อย่างสมบูรณ์<br>โดยไม่มีจุดอ่อน<br>หรือความ<br>แตกต่างที่<br>สำคัญในพื้นที่<br>หรือหน่วยงาน<br>ใดๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                 |
| L                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่า<br>มีแนวคิดในการ                                           | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีการ                                                                                                                                                        | แสดงให้เห็นว่า<br>เริ่มมีแนวทาง                                                                                         | มีกระบวนการ<br>ประเมินและ                                                                                                   | มีกระบวนการ<br>ประเมินและ                                                                                       | มีกระบวนการ<br>ประเมินและ                                                                                                                                |

|                                     |                                                                                                              |                                                                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | ปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา                                                                         | เปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหา มาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป                                       | อย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ                                                      | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์ และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม | ปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการวิเคราะห์ และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้น และการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| I                                   | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่นโดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานของส่วนราชการ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ                                        | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                            | มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็น อย่างดีตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ                                                                                                                                                                                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                   | ④                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                                                       | .....%                                                                                              | .....%                                                                                                     | .....55.....%                                                                                                                        | .....%                                                                                                                                                                                                                                | .....%                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## หมวดที่ 7 : ผลลัพธ์

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์และกระบวนการ

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์และกระบวนการ |
|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ออกแบบกระบวนการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ                             |
| 2. ระบบการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ                                  |
| 3. ระบบธรรมาภิบาลในกระบวนการทำงาน                                                |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | กองกลางมีแผนกลยุทธ์ที่สนองตอบยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และมีเกณฑ์การวัด และประเมินผลที่ชัดเจน |

| LeTCI                               | 1<br>0-5 %                                                                          | 2<br>10-25 %                                                                                   | 3<br>30-45 %                                                                                        | 4<br>50-65 %                                                                                                   | 5<br>70-85 %                                                                                                                                                    | 6<br>90-100 %                                                                            |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le                                  | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่                                                                | มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                 |
| T                                   | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องและข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                      | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                         | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่                                                                  | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                 |
| C                                   | ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                               | แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                             | เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                                      | ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง                       | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง          |



|                                     |                                                                                        |                                                                                               |                                                                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                        |                                                                                               |                                                                                             |                                                                                                                                                          | และมีผลการ<br>ดำเนินการที่ดีมาก                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| I                                   | ไม่มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์เพียงบาง<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์ในหลาย<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>และกระบวนการ | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ<br>และการ<br>แผนปฏิบัติการ<br>รวมทั้งการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคตในบาง<br>เรื่องด้วย | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการของ<br>สถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญ<br>ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ และ<br>แผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้ง<br>ภาพรวมการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                    | ④                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                 | .....%                                                                                        | .....%                                                                                      | .....55.....%                                                                                                                                            | .....%                                                                                                                                                                                                                                                     | .....%                                                                                                                                                                                                                                |

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ                                       |
| 2. การติดตาม ทบทวน และปรับปรุงการให้บริการ                                         |

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ในบางกระบวนการ ยังมีข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการไม่เพียงพอ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ต้องพัฒนาโดยเร่งจัดทำข้อมูลที่เป็นของผู้รับบริการ เช่น ความคาดหวัง ความต้องการที่เป็นลักษณะพิเศษของผู้รับบริการ |

| LeTCI                               | 1<br>0-5 %                                                                          | 2<br>10-25 %                                                                                   | 3<br>30-45 %                                                                                        | 4<br>50-65 %                                                                                                   | 5<br>70-85 %                                                                                                                                                                                 | 6<br>90-100 %                                                                                              |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le                                  | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่                                                                                             | มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                   |
| T                                   | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องและข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                      | แสดงถึงแนวโน้มที่ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                                | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่                                                                                               | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                   |
| C                                   | ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                               | แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                             | เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                                      | ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง                      | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษา และเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                   |
| I                                   | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน              | มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                      | มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                             | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้                | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้                                                                                              | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด |

|                                     |                          |                          |                          |                                     |                                                                                                                                 |                                                                                                 |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                          |                          |                          | ส่วนเสีย ตลาด<br>และกระบวนการ       | ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ<br>และการ<br>แผนปฏิบัติการ<br>รวมทั้งการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคตในบาง<br>เรื่องด้วย | กระบวนการ และ<br>แผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้ง<br>ภาพรวมการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                        |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ④                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                        |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                   | .....%                   | .....%                   | .....50.....%                       | .....%                                                                                                                          | .....%                                                                                          |

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การมอบหมายงานที่ตรงกับความสนใจ และความสามารถ                               |
| 2. การพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน                                               |
| 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                      |
| 4. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร                                            |

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

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                                                              |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | บุคลากรสายลูกจ้างชั่วคราว มีระดับขวัญกำลังใจต่ำ ต้องแก้ไขโดยส่งเสริมให้พัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือ<br>ชดเชยด้วยสวัสดิการด้านอื่น ๆ |

| LeTCI | 1<br>0-5 %                                                                 | 2<br>10-25 %                                                                       | 3<br>30-45 %                                                                              | 4<br>50-65 %                                                                            | 5<br>70-85 %                                                                        | 6<br>90-100 %                                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Le    | ไม่มีการรายงาน<br>ผลการ<br>ดำเนินการของ<br>สถาบัน และ/<br>หรือมีผลลัพธ์ที่ | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันเพียง<br>บางเรื่อง และ<br>เริ่มมีระดับผล | มีการรายงานถึง<br>ระดับผลการ<br>ดำเนินการที่ดีใน<br>บางเรื่องที่สำคัญ<br>ต่อสถาบัน ตามที่ | มีการรายงานถึง<br>ระดับผลการ<br>ดำเนินการที่ดีใน<br>เกือบทุกเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ | Le มีการรายงาน<br>ผลการดำเนินการ<br>ที่ดีถึงดีเลิศใน<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการที่ดี<br>เลิศในเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>ข้อกำหนดของ |

|                                     | ไม่ดีในเรื่องที่<br>รายงานไว้                                                            | การดำเนินการที่<br>ดีในบางเรื่อง                                                              | ระบุไว้ใน<br>ข้อกำหนดของ<br>หัวข้อ                                                                 | สถาบัน ตามที่ระบุ<br>ไว้ในข้อกำหนด<br>ของหัวข้อ                                                                                                          | ข้อกำหนดของ<br>หัวข้อเป็น<br>ส่วนใหญ่                                                                                                                                                                                                          | หัวข้อเป็น<br>ส่วนใหญ่                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| T                                   | ไม่มีการรายงาน<br>ข้อมูลที่แสดง<br>แนวโน้ม หรือมี<br>ข้อมูลที่แสดง<br>แนวโน้มในทาง<br>ลบ | มีการรายงาน<br>แนวโน้มของ<br>ข้อมูลบางเรื่อง<br>บางเรื่องแสดง<br>แนวโน้มในทาง<br>ลบ           | มีการรายงาน<br>แนวโน้มของ<br>ข้อมูลบางเรื่อง<br>และข้อมูลส่วน<br>ใหญ่ที่แสดงนั้นมี<br>แนวโน้มที่ดี | แสดงถึงแนวโน้ม<br>ที่ชัดเจน<br>ในเรื่องต่าง ๆ ที่<br>มีความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน                                                      | สามารถรักษา<br>แนวโน้มที่ดีอย่าง<br>ต่อเนื่องในเรื่อง<br>สำคัญที่จะบรรลุ<br>พันธกิจของสถาบัน<br>ไว้ได้เป็น<br>ส่วนใหญ่                                                                                                                         | สามารถรักษา<br>แนวโน้มที่ดีไว้ได้<br>อย่างต่อเนื่องใน<br>เรื่องสำคัญทุกเรื่อง<br>ที่จะบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน                                                                                                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| C                                   | ไม่มีการรายงาน<br>สารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                                            | แทบไม่มี หรือไม่<br>มีการรายงาน<br>สารสนเทศเชิง<br>เปรียบเทียบ                                | เริ่มมีสารสนเทศ<br>เชิงเปรียบเทียบ                                                                 | ผลการ<br>ดำเนินการใน<br>ปัจจุบันในบาง<br>เรื่องดี เมื่อเทียบ<br>กับตัว<br>เปรียบเทียบ<br>และ/หรือระดับ<br>เทียบเคียง                                     | มีการเปรียบเทียบ<br>แนวโน้มและ<br>ระดับผลการ<br>ดำเนินการใน<br>ปัจจุบันเป็น<br>จำนวนมากหรือ<br>ส่วนมากกับตัว<br>เปรียบเทียบ<br>และ/หรือระดับ<br>เทียบเคียงรวมทั้ง<br>แสดงถึงความเป็น<br>ผู้นำในเรื่องต่าง ๆ<br>และมีผลการ<br>ดำเนินการที่ดีมาก | แสดงถึงความเป็น<br>ผู้นำในวงการศึกษา<br>และเป็นระดับ<br>เทียบเคียงให้<br>สถาบันอื่นในหลาย<br>เรื่อง                                                                                                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| I                                   | ไม่มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน   | มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์เพียงบาง<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์ในหลาย<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน        | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>และกระบวนการ | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ<br>และการ<br>แผนปฏิบัติการ<br>รวมทั้งการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน                 | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการของ<br>สถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญ<br>ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ และ<br>แผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้ง<br>ภาพรวมการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคต |

|                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                     |                          |                          |                          |                                     | อนาคตในบางเรื่องด้วย     |                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ④                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| สรุปคะแนน                           | .....%                   | .....%                   | .....%                   | .....50.....%                       | .....%                   | .....%                   |

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

1. การมองภาพองค์กรรวมของมหาวิทยาลัย ของผู้นำ
2. การเป็นแบบอย่างที่ดีในการครองคน และครองงาน

| ลำดับที่ | จุดแข็ง (Strengths)                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้นำมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน แสวงหาแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ |
| 2        | ผู้นำมีเครือข่ายความร่วมมือหลากหลายระดับที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์กร       |

| ลำดับที่ | โอกาสในการปรับปรุง (OFI)                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ผู้นำยังต้องการการเพิ่มพูนทักษะในการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และการวางแผนงบประมาณ |

| LeTCI                               | 1<br>0-5 %                                                                          | 2<br>10-25 %                                                                                   | 3<br>30-45 %                                                                                        | 4<br>50-65 %                                                                                                   | 5<br>70-85 %                                                                                     | 6<br>90-100 %                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le                                  | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ | มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                    |
| T                                   | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องและข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                      | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                         | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่   | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                    |
| C                                   | ไม่มีการรายงาน                                                                      | แทบไม่มี หรือไม่มี                                                                             | เริ่มมีสารสนเทศ                                                                                     | ผลการ                                                                                                          | มีการเปรียบเทียบ                                                                                 | แสดงถึงความเป็น                                                                             |

|                                     | สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                | มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                        | เชิงเปรียบเทียบ                                                         | ดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง                                      | แนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก              | ผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง                                                                                                           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>                                                  | <input type="checkbox"/>                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                   |
| I                                   | ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดและกระบวนการ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในเรื่องด้วย | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>                                                  | <input type="checkbox"/>                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                   |
| สรุปช่วงคะแนน                       | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>                                                  | <input type="checkbox"/>                                                | ④                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                   |
| สรุปคะแนน                           | .....%                                                                 | .....%                                                                    | .....%                                                                  | .....50.....%                                                                                                            | .....%                                                                                                                                                                                   | .....%                                                                                                                                                                     |

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

| ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. แผนขอรับการจัดสรรงบประมาณ                                                        |
| 2. การกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผน                                                 |
| 3. การดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบโดยเคร่งครัด                                         |

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

| LeTCI                               | 1<br>0-5 %                                                                          | 2<br>10-25 %                                                                                   | 3<br>30-45 %                                                                                        | 4<br>50-65 %                                                                                                   | 5<br>70-85 %                                                                                                                                                    | 6<br>90-100 %                                                                            |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le                                  | ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ | มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ | Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่                                                                | มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                 |
| T                                   | ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ                                | มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องและข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี                      | แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน                         | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่                                                                  | สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                 |
| C                                   | ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                               | แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                             | เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ                                                                      | ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง                       | มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ | แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง          |

|                                     |                                                                                        |                                                                                               |                                                                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                        |                                                                                               |                                                                                             |                                                                                                                                                          | และมีผลการ<br>ดำเนินการที่ดีมาก                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| I                                   | ไม่มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์เพียงบาง<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงาน<br>ผลลัพธ์ในหลาย<br>เรื่องที่มี<br>ความสำคัญต่อ<br>การบรรลุพันธกิจ<br>ของสถาบัน | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>และกระบวนการ | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการ<br>ของสถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่<br>สำคัญเป็นส่วน<br>ใหญ่ เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ<br>และการและ<br>แผนปฏิบัติการ<br>รวมทั้งการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคตในบาง<br>เรื่องด้วย | มีการรายงานผล<br>การดำเนินการของ<br>สถาบันใน<br>ข้อกำหนดที่สำคัญ<br>ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ<br>ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย ตลาด<br>กระบวนการ และ<br>แผน<br>ปฏิบัติการรวมทั้ง<br>ภาพรวมการ<br>คาดการณ์ผลการ<br>ดำเนินงานใน<br>อนาคต |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| สรุป<br>ช่วง<br>คะแนน               | <input type="checkbox"/>                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                    | ④                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                              |
| สรุป<br>คะแนน                       | .....%                                                                                 | .....%                                                                                        | .....%                                                                                      | .....50.....%                                                                                                                                            | .....%                                                                                                                                                                                                                                                        | .....%                                                                                                                                                                                                                                |



## ผลรวมคะแนน

| หัวข้อ   | คะแนนประเมินตนเอง (%) |
|----------|-----------------------|
| หมวด 1   |                       |
| 1.1      | 55                    |
| 1.2      | 50                    |
| หมวด 2   |                       |
| 2.1      | 50                    |
| 2.2      | 55                    |
| หมวด 3   |                       |
| 3.1      | 55                    |
| 3.2      | 60                    |
| หมวด 4   |                       |
| 4.1      | 50                    |
| 4.2      | 50                    |
| หมวด 5   |                       |
| 5.1      | 55                    |
| 5.2      | 50                    |
| หมวด 6   |                       |
| 6.1      | 60                    |
| 6.2      | 55                    |
| หมวด 7   |                       |
| 7.1      | 55                    |
| 7.2      | 50                    |
| 7.3      | 50                    |
| 7.4      | 50                    |
| 7.5      | 50                    |
| คะแนนรวม | 900                   |

จัดทำโดย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2558