

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์กร ของกองบริหารงานกลาง Organizational Profile (OP)

1. ลักษณะองค์กร:

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

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 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ที่ครอบคลุมถึง ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านสวัสดิการของบุคลากร ตลอดจนสวัสดิการและกิจกรรมของนักศึกษา จึงมีการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองสวัสดิการ กองบริการการศึกษา กองห้องสมุด และศูนย์เลี้ยงสัตว์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการขยายตัวตามแผนพัฒนาในทุกด้าน รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการในภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และกองกลางก็เป็นหน่วยงานกลางที่สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร และประสานงานอำนวยความสะดวก และสนับสนุนคณะศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกองกลางมีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 5 งาน คือ งานสารบรรณ งานบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการผู้บริหาร งานประสานงานมหาวิทยาลัย งานบริการยานพาหนะ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 เมื่อมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 25 เล่ม 732 ที่ 66 ก. ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 จึงมีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกประกาศ (ฉบับที่ 313/2561) ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 ว่าด้วย เรื่อง การแบ่งหน่วยงานย่อยของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ (ฉบับที่ 313/2561)และเพื่อให้การดำเนินงานของกองกลางสอดคล้องและรองรับนโยบายดังกล่าวของผู้บริหาร กองกลางจึงได้ปรับโครงสร้างและระบบบริหารงานตลอดจนปรับเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับภารกิจเป็น “กองบริหารงานกลาง” ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้

1. งานสารบรรณ
2. งานบริการกลาง
3. งานบริการยานพาหนะ

สภาพแวดล้อมของกองบริหารงานกลาง

ก (1) ผลผลิต บริการ และวิธีให้บริการ

บริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการให้บริการ	ผู้รับบริการ (a) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (b)
1. บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของมหาวิทยาลัย	- ให้บริการรับ/ส่งหนังสือราชการทั้งหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (ผ่านระบบ KCU DMS)	- บุคคลภายนอก บริษัท ห้าง ร้าน (a) - เครือข่ายบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS) (a,b)
2. บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี	- ให้บริการผลิตเอกสารกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยใช้บริการผ่านระบบบริการผลิตเอกสารออนไลน์	- หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี (a)
3. บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี	- ให้บริการรับและฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ช่วงเวลา 08.30 น. – 15.00 น.	- บุคลากร และหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี (a)

บริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการให้บริการ	ผู้รับบริการ (a) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (b)
4. บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร	- ให้บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ	- ประชาชนทั่วไป (a) - บุคลากรมหาวิทยาลัย (a,b)
5. บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี	- ให้บริการห้องประชุมอาคารสิริคุณากร ผ่านระบบจองห้องประชุมออนไลน์ - ให้บริการบันทึกภาพ เผยแพร่ภาพ และข้อมูลการใช้บริการห้องประชุม - กำกับดูแล ภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ความสะอาดและซ่อมบำรุง อาคารสำนักงานอธิการบดี	- บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a) - ผู้บริหารมหาวิทยาลัย (a,b)
6. สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมสนับสนุนจรรยาบรรณของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี	- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้านส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี มีการถ่ายทอดแผนดังกล่าวในวาระการประชุม เป็นต้น	- บุคลากรของกองบริหารงานกลาง (a,b) - บุคลากรสำนักงานอธิการบดี (a,b)
7. สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหาร และบริการของสำนักงานอธิการบดี	- มีการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และจัดหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นหา พร้อมนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการต่างๆ	- บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a) - หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี (b)
8. สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย และภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร	- สนับสนุนภารกิจผู้บริหารมหาวิทยาลัย ณ กรุงเทพมหานคร - บริการผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน และบุคลากร ในการเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ณ กรุงเทพมหานคร - บริการประสานงานการจัดทำหนังสือเดินทางกับสถานทูตต่าง ๆ	- ผู้บริหารมหาวิทยาลัย(a) - ส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย(a,b) - บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a) - สถานทูตต่าง ๆ (b)
9. สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน	- ให้บริการข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานและสนับสนุนภารกิจของสภาพนักงาน เช่น จัดประชุมสภาพนักงาน ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นต้น - ดำเนินการจัดการเลือกตั้งกรรมการสภาพนักงาน	- กรรมการสภาพนักงาน (a,b) - บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a,b)
10. บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย	- วางแผน ดำเนินการจัดงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ในการจัดพิธี/กิจกรรม ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	- ผู้บริหาร (a,b) - บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a,b) - นักเรียน/นักศึกษา (a,b)
11. บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย	- บริการยานพาหนะกลาง ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านระบบจองรถออนไลน์ - ตรวจสอบ ติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัย ก่อนออกให้บริการ	- ผู้บริหาร (a) - บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a) - นักเรียน/นักศึกษา (a) - เครือข่ายพนักงานขับรถมหาวิทยาลัยขอนแก่น (b)
12. บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การติดตาม และการบำรุงรักษายานพาหนะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	- การกำกับ ติดตาม การให้บริการรถขนส่งมวลชน (KST) ตามข้อกำหนดในสัญญา - วิเคราะห์ วางแผนเส้นทางเดินรถ และจัดสรรรถ เพื่อให้บริการในเส้นทาง - ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	- บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a) - นักเรียน/นักศึกษา (a) - ผู้ประกอบการ (b)

ก (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และสมรรถนะหลัก ของกองบริหารงานกลาง
วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นหน่วยงานให้บริการกลางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการสู่มาตรฐานคุณภาพ”

ค่านิยม (Values)

TEAM

- Trust : **สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ**
 โดยบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นผ่อนปรน ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
 เท่าเทียม และรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ
- Efficiency : **มุ่งปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ**
 ด้วยความตั้งใจให้เกิดผลในทางที่ดีกว่าเสมอโดยมุ่งเน้นลดการสูญเสียทรัพยากรในทุกๆ ด้าน
- Attitude : **มีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย**
 โดยพร้อมที่จะร่วมขับเคลื่อนพันธกิจในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าประสงค์
 ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้
- Manpower : **ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากร**
 โดยยึดมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด จัดสรรให้ปฏิบัติงานตามความรู้
 ความสามารถ จัดให้ได้รับการฝึกฝน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เอาใจใส่ดูแลด้วยสวัสดิการ
 และผลตอบแทนที่เหมาะสม

พันธกิจ (Mission)

1. บริหารจัดการระบบสารบรรณและระบบเอกสารของมหาวิทยาลัย
2. บริการผลิตเอกสารของสำนักงานอธิการบดี
3. บริการระบบไปรษณีย์ของสำนักงานอธิการบดี
4. บริหารจัดการการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
5. บริหารจัดการการบริการอาคารสถานที่ของสำนักงานอธิการบดี
6. สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมสนับสนุนจรรยาบรรณของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี
7. สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริหาร และบริการของสำนักงานอธิการบดี
8. สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยและภารกิจผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร
9. สนับสนุนกิจการสภาพนักงาน
10. บริหารจัดการการจัดกิจกรรม และพิธีการของมหาวิทยาลัย
11. บริหารจัดการระบบบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย
12. บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการตรวจสอบ การติดตาม และการบำรุงรักษา
 ยานพาหนะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

ก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรกองบริหารงานกลาง(ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิถุนายน 61)

วุฒิการศึกษา	ผู้บริหาร/หัวหน้างาน	ผู้ปฏิบัติงาน	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพของสายสนับสนุน
ปริญญาโท	2	5	ผู้บริหาร = 1 คน เชี่ยวชาญ = 0 คน ชำนาญ การพิเศษ = 2 คน ชำนาญการ = 5 คน ชำนาญงานพิเศษ = 0 คน ชำนาญงาน = 2 คน ปฏิบัติการ = 25 คน ลูกจ้างชั่วคราว = 17 คน
ปริญญาตรี	2	20	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	24	
รวม	4	49	
อายุคนเฉลี่ย	53 ปี	43 ปี	
อายุงานเฉลี่ย	27 ปี	12 ปี	

ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นต่อภารกิจของกองบริหารงานกลาง

ปัจจัยหลัก	ผู้บริหาร/หัวหน้างาน	ผู้ปฏิบัติงาน
1.ความชัดเจนในหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมาย	✓	✓
2.การได้รับการยอมรับในความสามารถ		✓
3.ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน		✓
4.สภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน	✓	✓

ก (4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

กองบริหารงานกลาง ได้นำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกองบริหารงานกลาง ดังนี้

ด้าน	รายการ
อาคารสถานที่	ดูแลอาคารสิริคุณากร/สำนักงานอธิการบดีอาคาร 2 และบริเวณรอบอาคาร รวมพื้นที่ใช้สอย 23,071.20 ตารางเมตร
เทคโนโลยีและอุปกรณ์	- ฐานข้อมูลที่ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น ระบบบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS), ระบบ KKUFMIS, ระบบจองห้องประชุมออนไลน์, ระบบรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ GPO (GAD Post Office), ระบบจองยานพาหนะออนไลน์, ระบบสั่งผลิตเอกสารออนไลน์, ระบบแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากรออนไลน์, - ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ - ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่มีความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่บริการและพื้นที่ปฏิบัติงาน

ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองบริหารงานกลาง บรรลุพันธกิจ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปราศจากความเสียหายต่อความสูญเสีย ความเสียหาย และปัญหาในการปฏิบัติงาน กองบริหารงานกลางจึงใช้ กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ดังนี้

ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
บริหารจัดการเอกสาร	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
บริการรถยนต์	1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ.2523 2. ระเบียบว่าด้วยการเดินรถโดยสารภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2533 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 4. ขอบเขตของงาน Terms of Reference: (TOR) การจ้างเหมาผู้ให้บริการรถขนส่งมวลชน
กำกับ ดูแลอาคาร	1. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 2. ขอบเขตของงาน Terms of Reference: (TOR) การจ้างเหมาทำความสะอาด
การบริหารจัดการ	1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2-7) 2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 3. ประกาศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 615/2546 เรื่อง การอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางและการขอวีซ่าไปราชการ ณ ต่างประเทศ 4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย สภาพนักงาน พ.ศ. 2558

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ข (1) โครงสร้างองค์กร

กองบริหารงานกลาง มีการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแล และติดตามผลของกรมการปกครองกองบริหารงานกลาง จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นที่ปรึกษา ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง เป็นประธาน หัวหน้างานทุกงาน เป็นกรรมการ ตัวแทนจากงานบริการกลาง 4 คน งานสารบรรณ 1 คน และงานบริการยานพาหนะ 1 คน

ในการบริหารงานคณะกรรมการบริหารกองบริหารงานกลาง มีหน้าที่กำหนด เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนการนำองค์กรสู่เป้าหมาย การวางแผนจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร และการรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง ประเมินผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง หัวหน้างานแต่ละงาน ประเมินผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง และผู้ปฏิบัติงาน ประเมินผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในขององค์กรที่เกี่ยวข้องตามวงรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ข (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ (a) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (b)	ความต้องการและความคาดหวัง
- เครือข่ายบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS) (b)	ความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วในการเข้าถึงบริการ สามารถติดตาม และสืบค้นได้
- หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี (a,b)	ความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ในการเข้าถึงบริการผลิตเอกสาร การจองห้องประชุม การจองรถ และการรับบริการฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
- อธิการบดี รองอธิการบดี (a) - ส่วนงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย (a,b) - บุคลากรมหาวิทยาลัย (a) - ผู้ประกอบการเอกชน (a)	ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ในการบริการ
- นักเรียน/นักศึกษา (a) - บุคลากรของมหาวิทยาลัย (a,b)	- ความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในการบริการรถขนส่งมวลชน (KST) - ความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในการบริการยานพาหนะของมหาวิทยาลัย
- ประชาชนทั่วไป (a)	การได้รับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ และของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สถานทูตต่าง ๆ (b)	ความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ในการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางกับสถานทูตต่าง ๆ
- ผู้ประกอบการจ้างเหมาบริการ (b)	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในการบริหารสัญญาจ้าง

(3) คู่ความร่วมมือที่สำคัญ

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับความสามารถ/นวัตกรรม		
เครือข่ายบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS)	- มีการจัดตั้งเครือข่ายบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS) จากทุกคณะหน่วยงาน - มีการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปีละครั้ง	- พัฒนาระบบ KKUDMS รุ่นใหม่ๆ	- ลดความผิดพลาด และลดระยะเวลาในการดำเนินงาน สามารถสืบค้นได้	ระบบบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS), โทรศัพท์ประสานเว็บไซต์เครือข่าย
เครือข่ายเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	- มีการจัดตั้งเครือข่ายเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - มีการจัดประชุมหารือ ทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (BPR) ในทุกภารกิจของมหาวิทยาลัยและคณะ โดยสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละภารกิจลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ภายในปี 2562	- เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	- มีเครือข่าย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ของทุกคณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น - มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ภายใต้ พรบ. มข. 2558	Facebook , Line โทรศัพท์ ประสาน เว็บไซต์ เครือข่าย
เครือข่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ	- การจัดตั้งเครือข่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ - มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ	- มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	Facebook , Line โทรศัพท์ ประสาน เว็บไซต์ เครือข่าย

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับความสามารถ/นวัตกรรม		
เครือข่ายพนักงานขับรถ มข.	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดตั้งเครือข่ายพนักงานขับรถ มข. - มีการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น - ระบบ GPS นำทาง - Google Search - Google Map เพื่อค้นหาสถานที่ใกล้เคียง/ระยะทาง หรือเส้นทางที่ใกล้ขึ้น - ทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐาน - ทักษะการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการปฏิบัติงานบริการยานพาหนะ - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. 2523 	<ul style="list-style-type: none"> - Line - โทรศัพท์ - ประสาน - การประชุมสัมมนา

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมในการยกระดับการปฏิบัติงาน

(1) กองบริหารงานกลาง เป็นหน่วยงานกลางที่ส่งมอบงานบริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ดังนี้ระบบบริหารจัดการเอกสาร (DMS) ระบบส่งผลิตเอกสารออนไลน์ ระบบรับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ GPO (GAD Post Office) ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ และระบบจองยานพาหนะออนไลน์

(2) การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์ของกองบริหารงานกลาง เมื่อ พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 25 เล่ม 732 ที่ 66 ก. ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 จึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกประกาศ (ฉบับที่ 312/2561) ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 ว่าด้วย เรื่อง การแบ่งหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี โดยได้กำหนดในข้อ 5 ให้แบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้ หน่วยงานบริหารจัดการกลางของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 17 หน่วยงาน หน่วยงานสนับสนุนภารกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 20 หน่วยงาน และหน่วยงานสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านวิสาหกิจ ประกอบด้วย 6 หน่วยงาน

(3) กองบริหารงานกลาง มีกระบวนการในการให้บริการด้วยนวัตกรรม และระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบข้อมูลกระบวนการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ระหว่างกองบริหารงานกลาง (กองกลาง) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (มข.) กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (มช.) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (มอ.) และมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (มมส.) โดยมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังนี้

กระบวนการให้บริการ	มข.	มช.	มอ.	มมส.
1. ระบบบริหารจัดการรับ-ส่งหนังสือราชการทั้งหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓
2. ระบบบริการรับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ ภายในสังกัดหน่วยงาน	✓	✗	✓	✗
3. ระบบส่งผลิตเอกสาร ออนไลน์	✓	✗	✗	✗
4. ระบบจองรถส่วนกลางออนไลน์	✓	✗	✓	✓
5. บริการรถขนส่งมวลชน	✓	✓	✗	✗
6. ระบบจองห้องประชุมออนไลน์	✓	✓	✓	✓
7. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	✓	✗	✗	✗
8. ระบบลาออนไลน์	✓	✗	✗	✗
9. ระบบประเมินการปฏิบัติงาน ออนไลน์	✓	✗	✗	✗
10. ระบบจัดเก็บเอกสารงานพัสดุ	✓	✗	✗	✗

*หมายเหตุ : ✓ มีการใช้ระบบ ✗ ไม่มีการใช้ระบบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่เว็บไซต์กองกลางมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น มช. (<http://general.oop.cmu.ac.th/>)
มอ. (<http://www.general.psu.ac.th/>) มมส. (<https://center.msu.ac.th/th/>) โดยยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลบางส่วน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์เชื่อมโยงได้ และสัมพันธ์กัน

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านการบริการ 1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการของทุกหน่วยงานย่อย 2. ความต้องการระบบบริหารจัดการเอกสารที่ทันสมัย 3. ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการได้รับบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงขึ้น	1.บุคลากรทุกคนมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานที่รับผิดชอบได้ดี 2.มหาวิทยาลัยมีระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีสมรรถนะสูง และมีงบประมาณสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร 3.บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านการปฏิบัติการ ความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสมกับการให้บริการ	- กองบริหารงานกลาง มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น ระบบบริหารจัดการเอกสาร (KKU DMS) ระบบ KKUFMIS ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ GPO (GAD Post Office) ระบบจองยานพาหนะออนไลน์ ระบบสั่งผลิตเอกสารออนไลน์ ระบบแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากรออนไลน์ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ ซึ่งเป็นต้นแบบที่ดีในการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริการด้านอื่นๆ - มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่มีความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่บริการและพื้นที่ปฏิบัติงาน
ด้านบุคคล 1. ความต้องการในการพัฒนาเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับระบบงานใหม่ 2. การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทางวิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน	1. หน่วยงานมีการจัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและ มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรพัฒนาบุคลากรที่ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน 2. มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการสร้างความก้าวหน้าทางวิชาชีพให้บุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองบริหารงานกลาง มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้วงจร PDCA ใช้เกณฑ์มาตรฐาน EdPEX/TQA และ SAR ในการขับเคลื่อนพัฒนาการขององค์กร นอกจากนั้นยังมีการใช้ข้อมูลป้อนกลับที่ได้จากการประเมินคุณภาพ ตามรอบเวลาที่กำหนด เพื่อนำไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการที่สำคัญ และเป็นแนวทางสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อีกทางหนึ่งด้วย

