รายงานประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2568
สำนักงานอธิการบดี

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)









สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ฉบับนี้ เป็นรายงานการประเมินตนเองของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2568 ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยใช้แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมาเป็นกรอบการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

ทั้งนี้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าในการประเมินในครั้งนี้ สำนักงานอธิการบดีจะได้มีโอกาสในการพัฒนา ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาปรับปรุงเพื่อให้ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ ดียิ่งขึ้นไป และเป็นองค์กรแห่งการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเป็นองค์กรชั้นนำในการพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมต่อไป

(นางสาวประนอม หาญจริง)
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

คำย่อ

มรพส.	:	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผบ.	:	ผู้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
สนอ.	:	สำนักงานอธิการบดี
กนผ.	:	กองนโยบายและแผน
กบศ.	:	กองบริการการศึกษา
กบค.	:	กองบริการงานบุคคล
กพน.	:	กองพัฒนานักศึกษา
กก.	:	กองกลาง
กค.	:	โครงการจัดตั้งกองคลัง
สทด.	:	สถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล
กบ.	:	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
นบสส.	:	หลักสูตรการบริหารงานอุดมศึกษาสายสนับสนุนระดับสูง
พม.	:	พนักงานมหาวิทยาลัย
ขรก	:	ข้าราชการ
ลจ.	:	ลูกจ้าง
พร.	:	พนักงานราชการ
คกก.	:	คณะกรรมการ
กบม.	:	คณะกรรมการบริการมหาวิทยาลัย
ผอ.สนอ.	:	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
ผอ.กอง	:	ผู้อำนวยการกองทุกกองภายใต้สำนักงานอธิการบดี
คกก.กบม.	:	คณะกรรมการ กรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผอ.กนผ.	:	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน
ผอ.กค	:	ผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งกองคลัง
ผอ.กบค.	:	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล
ผอ.กบศ.	:	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
ผอ.กพน.	:	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

สารบัญ

หน้า

คำย่อ

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์การ 1

P1.ลักษณะสำคัญขององค์กร 1

P1ก สภาพแวดล้อมขององค์กร 4

P1ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร 5

P2.สถานการณ์ขององค์กร 8

P.2ก สภาพแวดล้อมการแข็งขัน 8

P.2ข ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ 9

P.2ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน 9

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานรายหมวด

หมวดที่ 1 การนำองค์การ 10

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 10

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม 16

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 24

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 24

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ 32

หมวดที่ 3 ลูกค้า 39

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า 39

3.2 ความผูกพันของลูกค้า 46

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 54

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน 54

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ 66

หมวดที่ 5 บุคลากร 73

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร 73

5.2 ความผูกพันของบุคลากร 84

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ 90

6.1 กระบวนการทำงาน 90

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 103

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ 108

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ 108
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 111
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 116
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลองค์กร 120
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ 123

สารบัญตาราง

			หน้า
ตาราง	P1.ก(1)1	การบริการหลักของสำนักงาน	1
ตาราง	P1.ก(2)	พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม	2
ตาราง	P1.ก(3)1	ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี	3
ตาราง	P.1 ก.(3)-2	สรุปประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านอัตรากำลัง ขีดความสามารถ และองค์ประกอบบุคลากร	3
ตาราง	P.1 ก.(3)-3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร 3 อันดับแรก จำแนกตามประเภทบุคลากร	3
ตาราง	P1.ก(4)	สินทรัพย์ที่สำคัญ	4
ตาราง	P1.ก(5)	สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	4
ตาราง	P1.ข(2)	ผู้รับบริการหลักของสำนักงานอธิการบดี	6
ตาราง	P1.ข(3)	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	8
ตาราง	P.2 ก.(2)	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	8
ตาราง	P.2 ก.(3)	การเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ กับคู่เทียบ	8
ตาราง	P.2 ข.	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	9
ตาราง	1.1 ก.(1)	ความมุ่งมั่นของผู้นำที่มีต่อค่านิยมขององค์กร	10
ตาราง	1.1 ก.(2)	การกำกับดูแลองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม	12
ตาราง	1.1 ข.	วิธีการสื่อสารของผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี	12
ตาราง	1.1 ค.(1)	สรุประบบสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	14
ตาราง	1.1 ค.(2)	การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง	16
ตาราง	1.2 ก.(1)	ระบบการกำกับดูแล	17
ตาราง	1.2 ก.(2)	กระบวนการประเมินผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี	18
ตาราง	1.2 ข.(1)	การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ	20
ตาราง	1.2 ค.(1)	กิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ	21
ตาราง	2.1 ก(1)1	ขั้นตอน/กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี PDCA	24
ตาราง	2.1 ก(2)1	ปัจจัยข้อมูลนำเข้าและสารสนเทศที่ใช้วิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์	26
ตาราง	2.1 ก(3)1	การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม	27
ตาราง	2.1 ข(1)1	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ	29
ตาราง	2.1 ข(2)1	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบ/โอกาสเชิงกลยุทธ์	31
ตาราง	2.2 ก(3)1	สรุปงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำแนกตามมิติการพัฒนา/ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดี	33
ตาราง	2.1 ก(5)-1	สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	35
ตาราง	2.1 ก(5)-2	หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	35
ตาราง	2.1 ก(5)–3	สรุปรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568	36
ตาราง	P.2 ข.(1)	แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน	38
ตาราง	3.1 ก.(1)	การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน	40
ตาราง	3.1 ก.(2)	วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	43
ตาราง	3.1 ข.(1)	วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	44
ตาราง	3.1 ข.(2)	แนวทางในการให้บริการ	45
ตาราง	3.2 ก.(1)	ความผูกพันกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	47
ตาราง	3.2 ก.(2)	การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	49
ตาราง	3.2 ก.(4)	การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	52
ตาราง	3.2 ข	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	53
ตาราง	4.1 ก.(1)	ระบบการวัด การวิเคราะห์ และการติดตามผลการดำเนินงาน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตาราง	4.1 ข.(1)	การวิเคราะห์และทบทวนขีดความสามารถขององค์กร	61
ตาราง	4.1 ข.(2)	การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรม	64
ตาราง	4.2 ก.(1)	ระบบการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ	67
ตาราง	4.2 ก.(2)	ระบบบริหารความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ	69
ตาราง	4.2 ค.(1)	ตารางระบบการมุ่งสร้างนวัตกรรมตาม 4 ด้านบริการหลัก	72
ตาราง	5.1 ก.(1)-1	ขีดความสามารถ สมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีที่คาดหวัง	74
ตาราง	5.1 ก.(1)-2	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	74
ตาราง	5.1 ก.(1)-3	กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และการรักษาไว้ซึ่งบุคลากร	76
ตาราง	5.1 ก(4)	การจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรเพื่อการทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)	79
ตาราง	5.1 ข.(2)	สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรแต่ละประเภท	83
ตาราง	6.1 ก.(1)	ข้อกำหนดของบริการและกระบวนการทำงาน	90
ตาราง	6.1 ก.(3)	การกำหนดข้อกำหนด	92
ตาราง	6.1 ก.(4)	การออกแบบกระบวนการสนับสนุน	97
ตาราง	6.1 ข.(1)	ตัวอย่างการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ	101
ตาราง	6.1ข.(2)	ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ	102
ตาราง	6.2 ก.	ตัวอย่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	103
ตาราง	6.2 ข.	วิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน	104
ตาราง	6.2 ค.(1)	การจัดการความปลอดภัย	104
ตาราง	6.2 ค.(2)	การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	105
ตาราง	6.2 ค.(3)	ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ	106
ตาราง	7.1 ก.	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	108
ตาราง	7.1 ข.(1)	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	108
ตาราง	7.1 ข.(2)	ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	110
ตาราง	7.1 ค.	ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	111
ตาราง	7.2 ก.(1)	ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	111
ตาราง	7.2 ก.(2)	ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	115
ตาราง	7.3 ก.(1)	ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	116
ตาราง	7.3 ก.(2)	ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน	118
ตาราง	7.3 ก. (3)	ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร	118
ตาราง	7.3 ก.(4)	ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร	120
ตาราง	7.4 ก.(1)	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร	120
ตาราง	7.4 ก.(2)	ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร	121
ตาราง	7.4 ก.(3)	ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	121
ตาราง	7.4 ก.(4)	ผลลัพธ์ด้านมีจริยธรรม	122
ตาราง	7.4 ก.(5)	ผลลัพธ์ด้านสังคม	122
ตาราง	7.5 ก(1)	ผลลัพธ์ด้านผลดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน	123
ตาราง	7.5 ก(2)	ผลลัพธ์ด้านตลาด	123
ตาราง	7.5 ข.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม	124

สารบัญภาพ

		หน้า
แผนภาพ P1ข(1)	โครงสร้างองค์กรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	6
แผนภาพ 2.1ก(2) -1	กระบวนการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ สำนักงานอธิการบดี	26
แผนภาพ 2.1-3	การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)	27

ส่วนที่ 1
โครงร่างองค์กรสำนักงานอธิการบดี

P.1 สำนักงานอธิการบดี ขับเคลื่อนภารกิจสนับสนุนมหาวิทยาลัยผ่าน 6 หน่วยงานภายใน ดังนี้ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา โครงการจัดตั้งกองคลัง โดยรับผิดชอบงานด้านบริหารทั่วไป การวางแผนยุทธศาสตร์ การจัดการศึกษา การพัฒนาบุคลากรและนักศึกษา รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

ก.(1) สำนักงานฯ มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานระดับคณะ สำนัก สถาบัน และหน่วยงานสนับสนุนอื่น เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินภารกิจบรรลุตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 และมาตรา 8 ได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนี้ ดังตารางที่ P.1 ก.(1)

ตารางที่ P.1 ก.(1) การบริการหลักของสำนักงาน

บริการหลัก/ผู้รับผิดชอบ	งานที่ดำเนินการ	ลูกค้า	ส่งมอบ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ
1. ด้านแผนและงบประมาณ (กนผ.+กค.)	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. จัดสรรและการจัดทำคำขอ งบประมาณ 3. การทำแผนปฏิบัติการ/แผนการใช้จ่ายงบประมาณ 4. การกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน 5. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ 2. บุคลากรสายวิชาการ 3. บุคลากรสายสนับสนุน	ระบบ iMIS ใช้ในการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร แบบ Real time ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การจัดสรรและติดตามงบประมาณด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ	1. เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 2. สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารด้วยข้อมูล Real-time 3. ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดสรรทรัพยากรทั้งมหาวิทยาลัย
2. ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร (กบค.)	1. รับสมัครงาน 2. การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ 3. การจัดฝึกอบรม	1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน	1. ระบบการสมัครงานออนไลน์ 2. ระบบ iMIS 3. ระบบฐานข้อมูลบุคลากร 4. การฝึกอบรม/สัมมนา/Coaching 5. เว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล	1. บุคลากรได้รับความรู้ ทักษะใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน 2. บุคลากรได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น จากผู้มีประสบการณ์โดยตรง และสามารถความรู้ และทักษะนำมาปฏิบัติงานได้จริง
3. ด้านอำนวยการ (กก.)	1. การบริหารงานสารบรรณและเอกสารราชการ 2. การบริหารงานประชุมและเลขานุการผู้บริหาร 3. การบริหารอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 4. การบริหารยานพาหนะ 5. การบริหารทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน	1. ระบบ PSRU-digidocs/ระบบ e-Document 2. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 3. ระบบจองห้องประชุม 4. ระบบจองรถราชการ 5. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย 6. โทรศัพท์และช่องทางออนไลน์	1. เป็นศูนย์กลางการสนับสนุนการบริหารและการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย 2. ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน 3. สนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การวิจัย และการปฏิบัติงาน 4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และลดขั้นตอนการให้บริการ

บริการหลัก/ผู้รับผิดชอบ	งานที่ดำเนินการ	ลูกค้า	ส่งมอบ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ
4. ด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา (กบศ.+กพน.)	1. การรับสมัครนักศึกษาใหม่	1. นักเรียน ม.6/ปวช./ปวส./คนทำงาน	1. ระบบรับสมัครออนไลน์	1. เป็นบริการหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักศึกษา 2. ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันด้านการรับนักศึกษา 3. สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีทักษะ Up-Skill และ Re-Skill ตามความต้องการของตลาดแรงงาน 4. สร้างโอกาสทางการศึกษาและลดความเหลื่อมล้ำผ่านระบบทุนการศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา 5. เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ
	2. การลงทะเบียนเรียนและประมวลผลการศึกษา	2. นักศึกษาปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา/ 3. บุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน	2. ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษาออนไลน์ 3. เว็บไซต์กองบริการการศึกษา	
	3. การบริการเอกสารทางการศึกษา	4. นักศึกษาปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา	4. Application Line OA 5. จุดบริการ One Stop Service	
	4. การพัฒนานักศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา	5. นักศึกษาปริญญาตรี	6. Application DEK-PIBUL	
	5. การให้บริการทุนการศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา	6. นักศึกษาปริญญาตรี	7. เว็บไซต์ StudentloanPSRU	

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

ตารางที่ P.1 ก.(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรม

พันธกิจ (Mission)	1. พัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน 3. ยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
วิสัยทัศน์ (Vision)	สำนักงานอธิการบดีเป็นองค์กรที่นำการเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศด้านบริหารจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน
ค่านิยม (Values)	S : Service ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจสูงสุด T : Team ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ A : Active พัฒนาอย่างต่อเนื่องและเชิงรุก F : Fast ทำงานรวดเร็วด้วยระบบและเทคโนโลยี F : Fact ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	1. จิตบริการ 2. สร้างสรรค์ผลงาน 3. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่การบริการที่เป็นเลิศ
วัฒนธรรมองค์กร	รวมกันเป็นหนึ่ง

(3) สำนักงานฯ มีบุคลากรทั้งหมด 132 คน โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ P.1 ก.(3)-1 ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร					
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พม. เงินแผ่นดิน	พนักงานราชการ	พม. เงินรายได้	รวม
สำนักงานอธิการบดี	1	-	-	-	-	1
กองกลาง	1	-	27	7	6	41
กองนโยบายและแผน	1	-	12	1	2	16
กองบริการการศึกษา	-	1	17	1	2	21
กองบริหารงานบุคคล	-	-	12	2	-	14
กองพัฒนานักศึกษา	-	-	16	2	4	22
โครงการจัดตั้งกองคลัง	-	-	13	2	2	17
รวม	3	1	97	15	16	132
	2.27 %	1.51 %	73.48 %	11.36 %	12.12 %	100 %
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่า ป.ตรี = 2 ป.โท = 49			ตำแหน่งวิชาการ	ปฏิบัติงาน = 2 ชำนาญการ = 54	
	ป.ตรี = 80 ป.เอก = 1				ปฏิบัติการ = 73 สายบริหาร = 3	
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 30 ปี = 4 คน			31 – 40 ปี = 50 คน		
	41 – 50 ปี = 65 คน			51 – 60 ปี = 13 คน		

ข้อมูล ณ วันที่ 16 มีนาคม 2569

ตารางที่ P.1 ก.(3)-2 สรุปประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านอัตรากำลัง ขีดความสามารถ และองค์ประกอบบุคลากร

ประเด็นการเปลี่ยนแปลง	รายละเอียด / ข้อสังเกตสำคัญ
1. ด้านอัตรากำลัง	• ข้อจำกัดกรอบอัตรากำลัง: การขยายหรือเพิ่มตำแหน่งทำได้จำกัด • การทดแทนตำแหน่ง: มีบุคลากรทยอยเกษียณอายุราชการในระยะอันใกล้ • ข้อจำกัดงบประมาณ: ส่งผลต่อการบริหารจัดการอัตรากำลังใหม่
2. ด้านขีดความสามารถ (Competency)	• ทักษะดิจิทัลและนวัตกรรม: จำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะ AI และเทคโนโลยีใหม่ๆ • ทักษะการให้บริการ (Service Mind): ยกระดับการให้บริการเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ
3. องค์ประกอบด้านบุคลากร (Demographics)	• โครงสร้างช่วงวัย: มีความหลากหลายของ Generation สูง • พฤติกรรมบุคลากรใหม่: บุคลากรกลุ่มใหม่ (Gen Y/Z) มีแนวโน้มเปลี่ยนงานบ่อยขึ้น • ความก้าวหน้า: มีความคาดหวังสูงต่อความชัดเจนและความรวดเร็วในสายอาชีพ

ตารางที่ P.1 ก.(3)-3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร 3 อันดับแรก จำแนกตามประเภทบุคลากร

กลุ่มบุคลากร	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
1. ข้าราชการ	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า	ด้านนโยบายและการบริหาร
2. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน)	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า	ด้านความมั่นคงในงาน
3. พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)	ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ
4. พนักงานราชการ	ด้านความสมดุลชีวิตและงาน	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ด้านนโยบายและการบริหาร
5. ลูกจ้างประจำ	ด้านความมั่นคงในงาน	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ด้านความสมดุลชีวิตและงาน

(4) สำนักงานฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีอาคาร อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อการดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังตารางที่ P.1 ก.(4)-1

ตารางที่ P.1 ก.(4) สินทรัพย์ที่สำคัญ

สินทรัพย์	รายละเอียด
อาคาร/สถานที่	- อาคารทีปวิชญ์, อาคารพิบูลวิชญ์, อาคารกิจการนักศึกษา, หอประชุมศรีวชิรโชติ, อาคารศูนย์เรียนรู้การจัดการขยะ, บ้านพักบุคลากร/หอพักนักศึกษา, ศูนย์อาหาร, สนามกีฬาต่าง ๆ อาคารสระว่ายน้ำและศูนย์ออกกำลังกาย
เทคโนโลยี	- ระบบ PSRU-digidocs/ระบบ e-Document, ระบบ iMIS, ระบบรับสมัครงานออนไลน์, ระบบรับสมัครเรียนออนไลน์, ระบบทะเบียนและประมวลผลชั่วโมงกิจกรรม, ระบบทุนการศึกษา, ระบบทุนกู้ยืม, ระบบกรอกแจ้งจัดส่งเอกสาร, ระบบกรอกแผนการศึกษาตลอดหลักสูตร, ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษาออนไลน์ - APP DEK-PIBUL, APP PSRU NEXT - ระบบบริการการศึกษา (REG) สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือสิ่งอำนวยความสะดวก	- เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์, ครุภัณฑ์, อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย

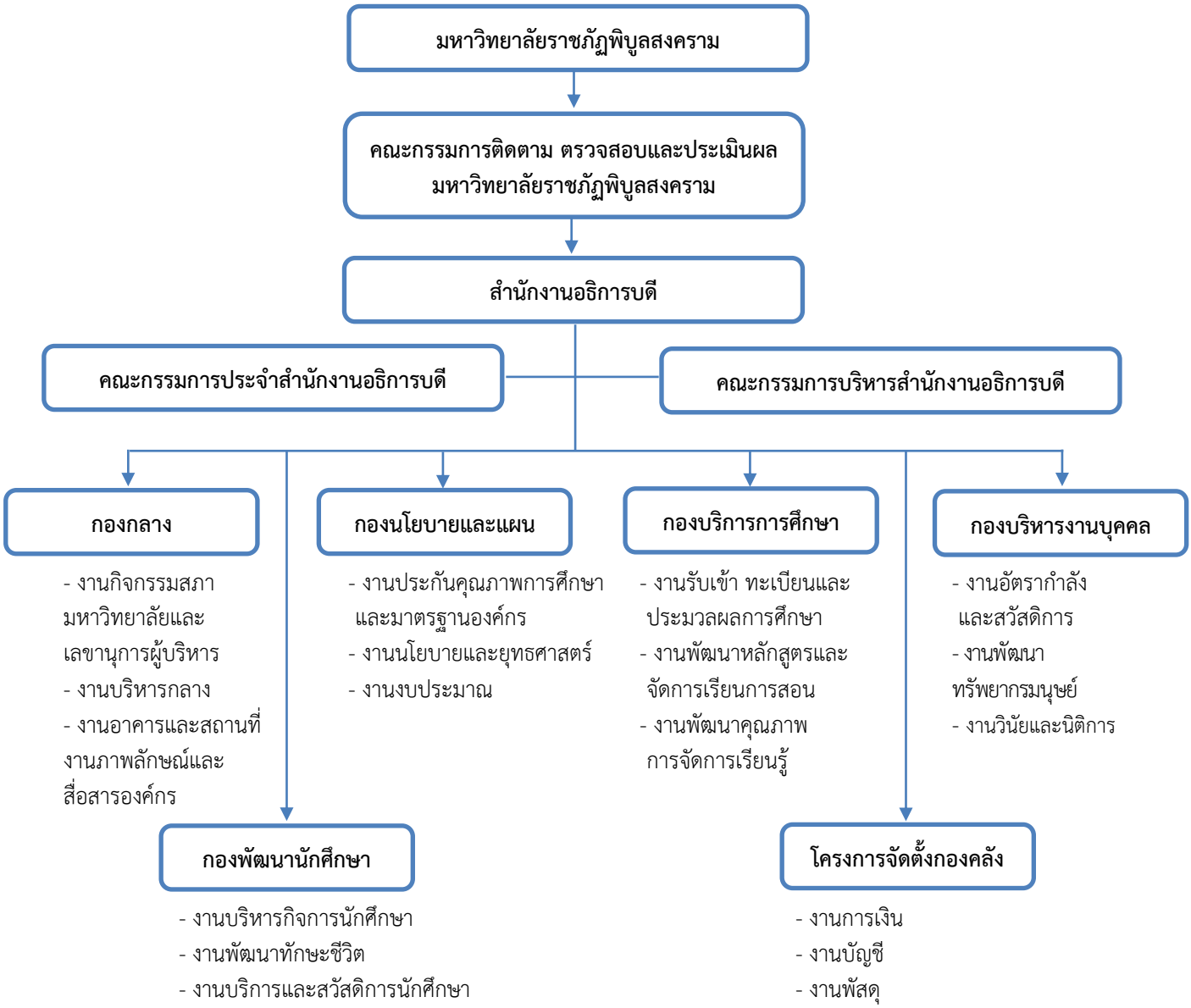
(5) สำนักงานฯ ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศซึ่งเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกมิติ ดังตารางที่ P.1 ก.(5)

ตารางที่ P.1 ก.(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ด้าน (ผู้รับผิดชอบ)	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/ข้อกำหนดและเกณฑ์	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. ด้านแผนและงบประมาณ (กนผ.+กค.)	1. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 2. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.2561 3. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	1. การบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพและโปร่งใส 2. การเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนและข้อกำหนด 3. ลดความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ
2. ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร (กบค.)	1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล 3. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. หลักเกณฑ์การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	1. การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความโปร่งใสและเป็นธรรม 2. บุคลากรได้รับการพัฒนาและประเมินผลตามมาตรฐาน 3. ลดข้อร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล
3. ด้านอำนวยการ (กก.)	1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 2. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA) 4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 5. พรบ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550) 6. ประกาศ มรพส. เรื่อง นโยบายมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสีเขียว (Green Innovation University) พ.ศ. 2564	1. การดำเนินงานสารบรรณถูกต้องตามระเบียบ 2. การเปิดเผยข้อมูลมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ 3. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามกฎหมาย 4. ลดข้อผิดพลาดด้านเอกสารและการร้องเรียน 5. การขับเคลื่อนและยกระดับคุณภาพหน่วยงานสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว
4. ด้านบริการการศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา (กบศ. กพน.)	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 2. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา 4. ระเบียบและประกาศเกี่ยวกับการรับสมัคร การลงทะเบียน และการสำเร็จการศึกษา 5. ระเบียบคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการที่สถานศึกษาจะเข้าร่วมดำเนินงานกับกองทุน พ.ศ. 2560	1. การจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานอุดมศึกษา 2. นักศึกษาได้รับบริการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม 3. การรับสมัครและการสำเร็จการศึกษาถูกต้องตามข้อบังคับ

ด้าน (ผู้รับผิดชอบ)	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/ข้อกำหนดและเกณฑ์	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
	6. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565	

ข.(1) สำนักงานฯ กำหนดผู้นำระดับสูง (Senior Leaders) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและผู้อำนวยการกอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา และโครงการจัดตั้งกองคลัง ซึ่งร่วมกันกำหนดทิศทางองค์กร ถ่ายทอดนโยบายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ กำกับ ติดตาม และบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยสำนักงานฯ ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของอธิการบดีและการกำกับติดตามโดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย โดยใช้คณะกรรมการประจำสำนักงานฯ และคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ เป็นกลไกในการกำหนดนโยบาย ถ่ายทอดทิศทาง ติดตามผลการดำเนินงาน บูรณาการการทำงานระหว่างกอง และกำกับให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิผล ดังแผนภาพที่ P.1 ข.(1)



แผนภาพที่ P.1 ข.(1) โครงสร้างองค์กรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

(2) สำนักงานฯ มีการให้บริการสนับสนุนและการปฏิบัติตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ P.1 ข.(2)

ตารางที่ P.1 ข.(2) ผู้รับบริการหลักของสำนักงานอธิการบดี

บริการหลัก/ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการหลัก	ความต้องการ/คาดหวัง	ผลลัพธ์
1. ด้านแผนและงบประมาณ (กนผ.+กค.)	1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ	1. ได้รับแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับนโยบายและบริบทของมหาวิทยาลัย 2. ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม โปร่งใส เป็นธรรม และทันเวลา 3. ได้รับข้อมูลผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา 4. ได้รับรายงานผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ 5. ได้รับข้อมูลสารสนเทศและบทวิเคราะห์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	7.1ข(1)-1-3 7.4ก(1)-1 7.5ก(1)-1-2 7.5ข-1-4
	2. บุคลากรสายวิชาการ	1. ได้รับการจัดสรรงบประมาณด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการอย่างเพียงพอ โปร่งใส และทันเวลา 2. มีระบบติดตามผลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณได้ 3. ได้รับข้อมูลผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	7.5ก(1)-3 7.1ข(1)-4-5

บริการหลัก/ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับบริการหลัก	ความต้องการ/คาดหวัง	ผลลัพธ์
	3. บุคลากรสายสนับสนุน	1. ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจอย่างเพียงพอ โปร่งใส และทันตามระยะเวลาที่กำหนด 2. มีแนวทางการจัดทำแผนที่ชัดเจน สามารถจัดทำแผนและใช้จ่ายงบประมาณได้ถูกต้องตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด 3. มีระบบติดตามผลที่สะดวก ได้รับข้อมูลย้อนกลับ	7.1ข(1)-6-7
2. ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร (กบค.)	1. บุคลากรสายวิชาการ	1. ได้รับคำปรึกษาและการสนับสนุนที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถยื่นขอกำหนดตำแหน่งได้ตามหลักเกณฑ์ และดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2. ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับสายงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	7.3 ก.(4)-7-8
	2. บุคลากรสายสนับสนุน	1. ได้รับคำปรึกษา ตรวจสอบเอกสาร และการประสานงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว 2. ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับสายงานและเส้นทางความก้าวหน้า	7.2ก(1)-1 7.3ก(4)-1
3. ด้านอำนวยการ (กก.)	1. บุคลากรสายวิชาการ	1. ได้รับบริการยานพาหนะที่เพียงพอ ปลอดภัย ตรงเวลา และพร้อมใช้งาน 2. ได้รับวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เพียงพอ มีคุณภาพและทันต่อการใช้งาน	7.2ก(1)-2 7.1ข(1)-8
	2. บุคลากรสายสนับสนุน	1. ได้รับบริการด้านสารบรรณที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถติดตามสถานะเอกสารได้ และเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ 2. ได้รับการประสานงาน การจัดประชุม และเอกสารประกอบการประชุมที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา 3. ได้รับบริการยานพาหนะที่เพียงพอ ปลอดภัย ตรงเวลา และพร้อมใช้งาน 4. ได้รับวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เพียงพอ มีคุณภาพและทันต่อการใช้งาน	7.2ก(1)-3-6 7.1ข(1)-9
4. ด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา (กบศ.+กพน.)	1. นักศึกษาปริญญาตรี	1. ได้รับบริการลงทะเบียนเรียนและประมวลผลการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามปฏิทินการศึกษา สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ และระบบมีความเสถียร 2. ได้รับเอกสารทางการศึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว สามารถตรวจสอบสถานะคำร้องได้ 3. ได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย ตรงกับความสนใจ ส่งเสริมภาวะผู้นำ จิตอาสา คุณธรรม จริยธรรม และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การทำงาน และการดำรงชีวิตได้ 4. ได้รับบริการด้านทุนการศึกษาและสวัสดิการที่ถูกต้อง โปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม และช่วยสนับสนุนคุณภาพชีวิตและโอกาสทางการศึกษาอย่างเหมาะสม	7.1ข(1)-10-14 7.2ก(1)-7 7.1ก(1)-1-2 7.2ก(1)-8-9
	2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	1. ได้รับบริการลงทะเบียนเรียนและประมวลผลการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว 2. ได้รับเอกสารทางการศึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	7.1ข(1)-15-16 7.2ก(1)-10-11
	3. บุคลากรสายวิชาการ	1. ได้รับการสนับสนุนและคำปรึกษาในการพัฒนาหลักสูตรที่ถูกต้อง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและระยะเวลาที่กำหนด 2. ได้รับข้อมูลการลงทะเบียนและผลการศึกษาที่ถูกต้อง สามารถใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7.1ก(1)-3 7.2ก(1)-12-13
	4. สายสนับสนุน	1. ได้รับข้อมูล แนวทาง และการประสานงานที่ถูกต้อง เพื่อสนับสนุนการจัดทำและปรับปรุงหลักสูตรของหน่วยงาน 2. ได้รับข้อมูลการลงทะเบียนและผลการศึกษาที่ถูกต้อง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านวิชาการ	7.2ก(1)-14-15

(3) สำนักงานฯ ได้กำหนดผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และบทบาทที่สำคัญ ดังตารางที่ P.1 ข.(3)

ตารางที่ P.1 ข.(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนด	การสื่อสารสองทาง	ผลลัพธ์
ผู้ส่งมอบ				
บริษัทเอกชน ร้านค้า	จัดหาอุปกรณ์สำนักงาน วัสดุครุภัณฑ์ และสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ.2560 ส่งมอบตรงเวลา ได้มาตรฐาน และคุ้มค่า	โทรศัพท์/e-mail/ระบบ e-GP/หนังสือราชการ/การประชุม	7.1ค-1-2
สถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล	สนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (PDPA/Cyber Security) และความพร้อมใช้งานของระบบ	การประชุมออนไลน์/Line Group	7.1ข(1)-17 7.1ค-3 7.2ก(1)-16
คู่ความร่วมมือ				
ศูนย์สุขภาพจิตที่ 2 / โรงพยาบาลพุทธชินราช	สนับสนุนการดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต การให้คำปรึกษา การคัดกรอง ส่งต่อ และจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ	ดำเนินงานตาม MOU แนวทางกระทรวงสาธารณสุข กฎหมายด้านสาธารณสุข	ประชุมร่วม/หนังสือราชการ/โทรศัพท์/การจัดกิจกรรมร่วม	7.1ข(1)-18 7.2ก(1)-17-18 7.5ข-5

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

ก.(1) การแข่งขันด้านการบริหารจัดการองค์กรด้ายความโปร่งใส่ตามการให้คะแนนและจัดอันดับของ ITA 2568 พบว่ามหาวิทยาลัยมีผลการจัดอันดับ ที่ 2 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ และการแข่งขันด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามการจัดอันดับของ UI Green 2025 พบว่า มหาวิทยาลัยอยู่ในอันดับที่ 13 ของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ

(2) สำนักงานฯ ได้วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขัน และโอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม

ตารางที่ P.2 ก.(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลง	โอกาสในการสร้างความร่วมมือและนวัตกรรม
การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	1. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวในมหาวิทยาลัย 2. การใช้พลังงานหมุนเวียน เช่น ติดตั้งโซลาร์เซลล์บนอาคารสำนักงานอธิการบดี 3. การจัดการขยะและน้ำสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ
ผลกระทบ	1. ภายในองค์กร ต้องมีการปรับโครงสร้างการบริหาร เช่น ตั้งคณะกรรมการด้านความยั่งยืนภายใต้สำนักงานอธิการบดี 2. ด้านงบประมาณ ต้องจัดสรรงบเพื่อพัฒนาโครงการ เช่น ระบบรีไซเคิล หรือการรณรงค์ลดการใช้พลาสติก 3. ด้านบุคลากร ต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์
โอกาสการสร้างความร่วมมือ	1. ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี 2. ความร่วมมือกับภาคเอกชน เช่น บริษัทพลังงานสะอาด หรือผู้ให้บริการจัดการขยะ 3. ความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น ในการพัฒนาโครงการด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกัน 4. ความร่วมมือจากหน่วยงานภายใน มรพส. ในเรื่อง Green Office

(3) การจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (UI Green Metric World University Rankings) ตารางที่ P.2 ก.(3) การเปรียบเทียบการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว

ตารางที่ P.2 ก.(3) การเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ กับคู่เทียบ

ประเด็นเปรียบเทียบ	คู่เทียบ	เหตุผลในการเลือก	แหล่งข้อมูล	ผลลัพธ์
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปรงใส่	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (อันดับ 1)	เพื่อธรรมภิบาลของหน่วยงานผู้บริหาร	ITA	7.4 ก.(2)-3
การจัดการสิ่งแวดล้อม	มหาวิทยาลัยนเรศวร (อันดับ 10)	ระบบและกลไกในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนรวมถึงนวัตกรรม	UI Green	7.1ข(1)-19 7.4 ก.(5)-1

ข. สำนักงานฯ โดยทีมผู้บริหาร มีการวิเคราะห์ความท้าท้ายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามพันธกิจ ด้านพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้ทราบโอกาสในการผลักดันความสำเร็จของกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ ดังตารางที่ P.2 ข.

ตารางที่ P.2 ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

พันธกิจ	ความท้าทาย (SC)	ภัยคุกคาม (T)	ความได้เปรียบ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
1. พัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	บริหารต้นทุน เวลา คน ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย	ความเสี่ยงด้านไซเบอร์และข้อมูลรั่วไหล	ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบในการบริหารจัดการตามพันธกิจ	1. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการงานของสำนักงานอธิการบดี 2. การปรับตัวให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของ Technology Disruption
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	พัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็น	เทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพียงพอ	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. ยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ยกระดับการให้บริการแบบ “One Stop Service” ทุกงานบริการ	การให้บริการปรับเปลี่ยนไม่เท่าทันเทคโนโลยี	บุคลากรมีความรู้เฉพาะด้าน	โอกาสสร้างมาตรฐานงานบริการ (Service Standard) และประเมินความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

ค. สำนักงานฯ ใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยบูรณาการเครื่องมือด้านคุณภาพ การจัดการความรู้ และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ค้นหาโอกาสพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมีเครื่องมือสำคัญ ดังนี้

1. ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ใช้ประเมินความครบถ้วนของระบบบริหารจัดการ ค้นหา OFI และกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กร
2. PDCA เพื่อควบคุม ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. กระบวนการ KM เพื่อรวบรวม ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)
4. SWOT Analysis ใช้วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาองค์กร
5. Customer Feedback การรับฟังผู้รับบริการ ใช้ข้อมูลความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริการ
6. การติดตามผลตัวชี้วัด ใช้ติดตามผลการดำเนินงานรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและผู้อำนวยการกอง บริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี มีการประชุมทุกไตรมาส เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน รับทราบปัญหาการทำงานและให้ข้อเสนอแนะ และมีคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงาน กำกับดูแล และติดตามการทำงาน โดยมีการประชุมทุก 6 เดือน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีมอบหมายผู้อำนวยการกองในการบริหารจัดการ ตัดสินใจในการดำเนินการที่สำคัญตามภารกิจของแต่ละกอง มีการติดต่อประสานงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และประชุมร่วมกัน

ก.(1) ผู้บริหารสำนักงานฯ กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุทิศทางเป้าหมายและสามารถส่งมอบการบริการให้กับนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและผู้บริหารระดับสถาบัน อีกทั้งให้มั่นใจว่าแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดีมีความชัดเจน สามารถขับเคลื่อน สู่การปฏิบัติงาน ใช้หลักการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี หัวหน้างานและผู้แทนบุคลากร โดยมีขั้นตอนดังนี้ ① ทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร ใช้เครื่องมือ SWOT โดยใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดองค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ข้อร้องเรียน ผลการประเมินความพึงพอใจ ผลการประเมิน SAR ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ดังตารางที่ P.2 ข. ② นำวิสัยทัศน์ ดังตารางที่ P.1 ก.(2) และข้อมูลในทุกพันธกิจ สถานการณ์ปัจจุบันมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี และดำเนินการวิพากษ์แผนยุทธศาสตร์ฯ โดยอธิการบดีและผู้มีความรู้ความสามารถด้านแผนยุทธศาสตร์ วันที่ 27 มีนาคม 2569 ③ สื่อสารและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจหลักในครั้งการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการดี ครั้งที่ 55 (1/2569) และทุกช่องทางการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ④ หน่วยงานระดับกอง นำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ ⑤ ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีกำกับ ติดตามการดำเนินงานผ่านระบบ iMiS PSRU ได้แก่ ระบบติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนปฏิบัติการ และระบบสารสนเทศสำหรับการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นประจำทุกไตรมาส ⑥ ผลการติดตามจะถูกนำเข้าสู่การประชุมทบทวนผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อใช้ในการปรับปรุงพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ในรอบถัดไป

สำหรับค่านิยมของสำนักงานฯ จัดทำขึ้นเพื่อชี้นำและสร้างแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากร ซึ่งกำหนดขึ้นโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรใช้เป็นแนวทางนำไปสู่วิสัยทัศน์เป็นเป้าหมายหลัก ประกอบกับการวิเคราะห์วัฒนธรรมการทำงาน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาและบุคลากรภายในสำนักงาน ฯ จากนั้นนำพฤติกรรมที่พึงประสงค์มาร้อยเรียงให้จดจำง่ายเป็นคำย่อ คือ “STAFF” ซึ่งผู้บริหารสำนักงานฯ นำค่านิยมสู่การปฏิบัติและเป็นต้นแบบ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงานขององค์กร มีการทบทวนค่านิยม พบว่าควรมีการปรับปรุงเพื่อให้เข้ากับนโยบายของสำนักงานฯ ดังตารางที่ 1.1 ก.(1)

ตารางที่ 1.1 ก.(1) ความมุ่งมั่นของผู้นำที่มีต่อค่านิยมขององค์กร

ค่านิยม (เดิม)	ค่านิยม (ใหม่)	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	โครงการส่งเสริมค่านิยม	ความถี่	ผลลัพธ์/การรับรู้
S: Service มีจิตการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ	S: Service ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจ	1. ให้บริการอย่างสุภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว 2. ใส่ใจผู้รับบริการและแก้ปัญหาเชิงรุก 3. ใช้เทคโนโลยีช่วยให้บริการ	1. โครงการพัฒนาบุคลากรด้าน Service Mind 2. การใช้ระบบ PSRU digidoc 3. คู่มือ/มาตรฐานบริการ 4. One Stop Service	ปีละ 1 ครั้ง	7.2ก(1)-19 7.4ก(1)-2-3
T: Team ความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม	T: Team ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	1. ร่วมมือข้ามหน่วยงาน 2. สื่อสารและช่วยแก้ปัญหาร่วมกัน 3. ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	1. Workshop แก้ปัญหาร่วมกัน 2. โครงการบูรณาการงานระหว่างกอง	ปีละ 1 ครั้ง	7.3ก.(2)-2 7.3ก.(3)-1

ค่านิยม (เดิม)	ค่านิยม (ใหม่)	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	โครงการส่งเสริมค่านิยม	ความถี่	ผลลัพธ์/การรับรู้
			3. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกอง		
A: Active มุ่งเน้นการให้บริการด้วยความใส่ใจและกระตือรือร้นในการทำงาน	A: Active พัฒนาอย่างต่อเนื่องและเชิงรุก	1. เสนอแนวคิดใหม่ 2. ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 3. เรียนรู้จากปัญหา	1. ระบบข้อเสนอแนะ 2. โครงการแลกเปลี่ยนรู้ KM / การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน Best Practice	ปีละ 1 ครั้ง	7.5ข-6
F: Fast วางแผนการทำงานให้สามารถให้บริการขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว	F: Fast ทำงานรวดเร็วด้วยระบบและเทคโนโลยี	1. ลดขั้นตอนงาน 2. ตอบสนองรวดเร็ว 3. ใช้ระบบช่วยติดตามงาน	1. Workflow Automation (ระบบ PSRU digidoc/ ระบบรับสมัตรนักศึกษา) 2. One Stop Service 3. ระบบแจ้งปัญหา	ปีละ 1 ครั้ง	7.1ข(1)-21
F: Family มีความเห็นอกเห็นใจกันแบบครอบครัว	F: Fact ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ	1. ใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจ 2. วิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบ 3. รายงานผลตามข้อเท็จจริง	1. การติดตามตัวชี้วัด (KPI) อย่างต่อเนื่อง 2. การประชุมเพื่อดูข้อมูลผลการดำเนินงาน แล้วนำมาวิเคราะห์และตัดสินใจ 3. รายงานผลเชิงวิเคราะห์	ปีละ 1 ครั้ง	7.1ข(1)-20

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารฯ กำหนดระบบการกำกับดูแลองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบเป็นแกนหลัก กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน พร้อมส่งเสริมจิตสำนึกในการปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่มีพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ดำเนินการปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม เช่น โครงการจัดตั้งกองคลังลงพื้นที่แต่ละหน่วยงานเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง มีการแจ้งเวียนข้อกฎหมายและระเบียบต่างๆ ผ่านผู้อำนวยการกอง เพื่อให้บุคลากรทุกระดับรับทราบและถือปฏิบัติภายใต้กรอบของกฎหมายและหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องดัง พร้อมทั้งกำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) จากหน่วยงานภายนอกทุกปี เข้ารับการตรวจสอบการดำเนินงานจากหน่วยตรวจสอบภายในของ มรพส. และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานฯ นำข้อเสนอแนะที่ได้จากหน่วยตรวจสอบภายในของ มรพส. และ สตง. รวมถึงผลการประเมินต่างๆ มาทบทวน วิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 1.1 ก.(2) การกำกับดูแลองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม

ประเด็น	แนวทางดำเนินการ (System)	ความถี่	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
การปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ	1. ดำเนินงานตามระเบียบการเงิน พัสดุ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2. มีระบบตรวจสอบภายในและภายนอก 3. รายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ	รายไตรมาส / รายปี	7.4ก.(3)-1-2	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การกำกับดูแลด้านการเงินและการใช้ทรัพยากร	1. ติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผน 2. วิเคราะห์ความคุ้มค่าและความเสี่ยง 3. รายงานต่อผู้บริหาร	รายไตรมาส	7.4ก(2)-4 7.5ก(1)-1-3	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	1. เปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ 2. มีช่องทางร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 3. ติดตามผลการร้องเรียน	ต่อเนื่อง	7.4ก.(2)-3 7.4ก.(4)-1	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การส่งเสริมจริยธรรมและธรรมาภิบาล	1. อบรมคุณธรรม จริยธรรม 2. กำหนดแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม 3. ส่งเสริมวัฒนธรรมโปร่งใส	ปีละ 1 ครั้ง	7.4ก.(4)-2	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การยกย่องบุคลากรต้นแบบ	1. คัดเลือกบุคลากรดีเด่นด้านจริยธรรม 2. สร้างแรงจูงใจ	ปีละ 1 ครั้ง	7.4ก.(4)-3	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
ช่องทางรับฟัง	1. สายตรงผู้บริหาร 2. Line	ต่อเนื่อง	7.4ก.(4)-4	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การเป็นต้นแบบของผู้นำ	1. ผู้นำปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 2. ตัดสินใจบนข้อมูลและความโปร่งใส 3. ไม่เลือกปฏิบัติ	ต่อเนื่อง		ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การตรวจสอบภายในและภายนอก	1. ตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบภายใน 2. ตรวจสอบโดย สตง./หน่วยงานภายนอก 3. ติดตามการแก้ไขข้อทักท้วง	รายปี	7.4ก(3)-4	ผอ.สนอ./ผอ.กอง

ข. การสื่อสาร ผู้บริหารสำนักงานฯ มีการสื่อสารและให้ความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผู้รับบริการ โดยกำหนดระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ โดยจำแนกกลุ่มเป้าหมายตามลักษณะบทบาทความต้องการ และระดับความสัมพันธ์กับสำนักงาน จากนั้นกำหนดประเด็นการสื่อสาร วัตถุประสงค์ ช่องทาง และวิธีการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เพื่อให้การสื่อสารไม่เป็นเพียงการแจ้งข้อมูล แต่เป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และความผูกพันต่อสำนักงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานฯ ใช้ทั้งการสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง เช่น เว็บไซต์, Facebook, Line Application การประชุม เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมเครือข่าย และการติดตามผลหลังการสื่อสาร โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อเสนอแนะ การตอบกลับอย่างทันท่วงที และการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงงานและแจ้งผลย้อนกลับแก่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผูกพันและการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 1.1 ข. วิธีการสื่อสารของผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี

กลุ่มเป้าหมาย	เรื่องที่ต้องสื่อสาร	รูปแบบการสื่อสาร	วัตถุประสงค์การสื่อสาร	ความถี่การสื่อสาร	ผลลัพธ์
1. บุคลากร	1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ 2. นโยบาย/จุดเน้น 3. แผนงาน/ตัวชี้วัด 4. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	1. ประชุมบุคลากร/ประชุมหัวหน้างาน 2. หนังสือราชการ/สายตรงผู้บริหาร 3. Facebook/ Line Group เปิดรับข้อเสนอแนะ ตอบ	1. สร้างความเข้าใจทิศทางเดียวกัน 2. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม 3. รับฟังข้อเสนอแนะ 4. สร้างความภูมิใจและความผูกพันต่อองค์กร	รายเดือน/รายไตรมาส	7.4ก(1)-6 7.3ก.(2)-7

กลุ่มเป้าหมาย	เรื่องที่ต้องสื่อสาร	รูปแบบการสื่อสาร	วัตถุประสงค์การสื่อสาร	ความถี่การสื่อสาร	ผลลัพธ์
		คำถาม และแจ้งผลการปรับปรุง 4. KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้			
2. ผู้รับบริการ (นักศึกษาปริญญาตรี/ นักศึกษาระดับบัณฑิต/ บุคลากรสายวิชาการ/ บุคลากรสายสนับสนุน)	1. ขั้นตอนบริการ 2. ข่าวประกาศ 3. ปฏิทินการศึกษา 4. สิทธิ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	1. Facebook /Line OA ใช้รับฟังข้อเสนอแนะ ตอบข้อซักถาม แจ้งผลการปรับปรุงบริการ 2. แบบประเมินออนไลน์ 3. เวทีรับฟังเสียงนักศึกษา 4. One Stop Service 5. KM/เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. รับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 2. สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ระยะยาว 3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ	ตามรอบภารกิจ/ ต่อเนื่อง	7.2ก(1)-19 7.2ก(1)-24-25
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ปกครอง/ ศิษย์เก่า/ ชุมชน/ ผู้บริหาร)	1. ข่าวสาร/กิจกรรม 2. ความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย 3. โอกาสการมีส่วนร่วม	1. เว็บไซต์ / Facebook / E-mail 2. โทรศัพท์ 3. หนังสือราชการ 4. กิจกรรมเครือข่ายศิษย์เก่า 5. แบบสำรวจความต้องการ	1. รักษาความสัมพันธ์ระยะยาว 2. เพิ่มความเชื่อมั่น 3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม 4. รับฟังข้อเสนอแนะและความคาดหวัง	ตามภารกิจ	7.2ก(1)-20-23
4. คู่ความร่วมมือ/ เครือข่าย (สทด./ศูนย์สุขภาพจิต)	1. ความต้องการและข้อเสนอแนะ 2. แผนพัฒนาระบบ 3. ผลการดำเนินงานร่วม	1. ประชุมร่วม 2. Workshop/Training 3. Line กลุ่มผู้ประสาน / E-mail 4. ลงพื้นที่หน่วยงาน	1. พัฒนาระบบให้ตรงความต้องการจริง 2. สร้างความร่วมมือระยะยาว 3. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	รายเดือน / ตามรอบพัฒนา / เมื่อเกิดปัญหา	7.2ก(1)-18 7.2ก(1)-26

ค. (1) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและผู้อำนวยการกอง มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยยึดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักงานเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และมุ่งให้เกิดทั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ความผูกพันของบุคลากร และการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ทั้งนี้ ผู้บริหารไม่ได้มุ่งเพียงให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังมุ่งสร้างเงื่อนไขและบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ดีขึ้น พัฒนาตนเองได้ต่อเนื่อง และร่วมกันผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน ในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการในลักษณะของระบบสนับสนุนความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ผู้บริหารส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบ PSRU-Digidoc, e-Document, ระบบจองห้องประชุม และระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้เอกสารกระดาษ ลดระยะเวลาการประสานงาน และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกมากขึ้น และองค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงขึ้น

2. การรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการแล้วนำไปปรับปรุง ผู้บริหารกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีระบบรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ระบบออนไลน์ Facebook Line และการประชุมรับฟังความคิดเห็น โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ จัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแนวทางปรับปรุงบริการผ่านกระบวนการ PDCA ก่อนนำผลการปรับปรุงกลับไปสื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ อาทิเช่น ผู้รับบริการสะท้อนว่าขั้นตอนการขอเอกสารทางการศึกษามีความยุ่งยาก จึงนำมาปรับปรุงเป็นระบบ One Stop Service และพัฒนาช่องทางออนไลน์ ทำให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามสมรรถนะของตำแหน่ง ผ่านการอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาจะถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และยกระดับสมรรถนะของบุคลากรทั้งองค์กร

4. การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในระดับบุคคล ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการอบรม สัมมนา การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การหมุนเวียนงาน และการมอบหมายงานท้าทาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเตรียมความพร้อมสำหรับบทบาทในอนาคต ในระดับองค์กร ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันผ่านระบบการจัดการความรู้ (KM) การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) การประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน และการถอดบทเรียนจากปัญหา ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนาระบบบริการ และสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการดังกล่าวทำให้สำนักงานอธิการบดีมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการมากขึ้น เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีมีความสามารถในการดำเนินงาน บรรลุพันธกิจ และขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.1 ค.(1) สรุประบบสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ระบบสำคัญ	แนวทางดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ผลลัพธ์
1. ระบบการทำงานดิจิทัล	นำระบบ PSRU-Digidoc, e-Document, ระบบจองห้องประชุม ระบบจองรถ และแพลตฟอร์มออนไลน์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดการใช้เอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงาน	กระบวนการทำงานมีความรวดเร็ว ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	7.1ข(1)-19 7.2ก(1)-2 7.2ก(1)-6
2. ระบบรับฟังเสียงผู้รับบริการ	รับฟังความต้องการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ Facebook, Line OA, เว็บไซต์ ระบบร้องเรียน และการประชุมรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงบริการ	ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และข้อร้องเรียนลดลง	7.2ก(1)-27-28 7.1ข(1)-22
3. ระบบการจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร	ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน KM, Best Practice และการถอดบทเรียนจากการดำเนินงานและข้อร้องเรียน	เกิดการเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับองค์กร มีแนวปฏิบัติที่ดีและนวัตกรรมในการพัฒนางาน	7.4ก(1)-7
4. ระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากร	พัฒนาบุคลากรผ่านการอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน การมอบหมายงานท้าทาย และการพัฒนาตามสมรรถนะรายบุคคล	บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง	7.3 ก.(4)-7
5. ระบบพัฒนาผู้นำในอนาคต	จัดทำ Talent Pool, Succession Plan และพัฒนาศักยภาพหัวหน้างานและบุคลากรที่มีศักยภาพสูง เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งบริหาร	มีบุคลากรที่พร้อมสืบทอดตำแหน่งสำคัญและรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	7.3 ก.(4)-5-6
6. ระบบปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	นำแนวคิด EdPEx, PDCA, Data Review และการติดตามผลการดำเนินงานมาใช้ในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน	เกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	7.4ก(1)-8

(2) ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีได้มีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์โดยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 – 2569 และแผนปฏิบัติการประจำปี เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักงาน มีการถ่ายทอดแผนลงสู่หน่วยงานระดับกองต่างๆ มีการกำกับ และติดตามการปฏิบัติงานผ่านตัวชี้วัดผลสำเร็จและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี หัวหน้างานทุกกองร่วมกับคณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานตามแผน ประเมินผล และปรับปรุงพัฒนางานในฐานะ KPI Owner และกำหนดให้กองนโยบายและแผน เป็นผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานข้อมูล กำหนดรายงานข้อมูลทุก 3 เดือน ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี หากมีข้อหารือให้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและ/หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ในกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการ ทีมบริหารกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาสำคัญ 3 ด้านได้แก่ 1) ผลกระทบของการดำเนินการต่อเป้าหมายวิสัยทัศน์ 2) ความเร่งด่วนของการดำเนินการ และ 3) โอกาสในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยหากผลดำเนินการนั้น มีผลกระทบสูงต่อการบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ และมีโอกาสสูงในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จจะถูกกำหนดให้เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องทำก่อนการดำเนินการอื่น ๆ ผู้บริหารที่รับผิดชอบตัวชี้วัดทบทวนผลการดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการของตัวชี้วัดในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ ซึ่งผลจากการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่มีทีมบริหารมุ่งการสร้างคุณค่า เพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ ทำให้เกิดผลลัพธ์ และค่าเป้าหมายตามข้อตกลงสมรรถนะที่ท้าทาย

หากการดำเนินงานได้ผลดีเกินความคาดหมายและมีโอกาสสร้างนวัตกรรม ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีจะพิจารณาถึง โอกาสเชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ P.2 ข.) และความเสี่ยงที่น่าลงทุนและตัดสินใจสนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมให้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในด้านการปฏิบัติงาน มีระบบ และกลไกสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ ตามพันธกิจ (ตารางที่ P.1 ก.(2)) และส่งเสริมให้มีการปรับปรุง การดำเนินงานตามวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง ลดการสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย หากการลงทุนนั้น มีผลกระทบกับค่าเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามหากผลการปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมายที่ กำหนด การดำเนินงานนั้นจะนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ เพื่อรับฟังปัญหา อุปสรรคและหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน หรือตัดสินใจยุติการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานบรรลุค่าเป้าหมายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการบริหารและบริการตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ อย่างไรก็ดี จากการทบทวนผลการดำเนินงานร่วมกับผู้บริหาร สำนักงานพบว่า ความท้าทายสำคัญไม่ได้อยู่เพียงการปรับเปลี่ยนกระบวนงานสู่ระบบดิจิทัล เท่านั้น แต่คือ การยกระดับนวัตกรรมให้เกิดผลกระทบเชิงคุณค่า (Value Creation) ต่อการสนับสนุนงานบริหารและบริการอย่างแท้จริง โดยเฉพาะการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การลดขั้นตอนกระบวนงานที่ไม่จำเป็น และการเสริมสร้างทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ของบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ในปีต่อไป

เพื่อให้การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังไม่หยุดอยู่เพียงการกำหนดเป้าหมาย แต่เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1.1 ค.(2)

ตารางที่ 1.1 ค.(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

ด้าน	การกำหนดเรื่องจำเป็นที่ต้องทำ	วิธีดำเนินการและการถ่ายทอด	เป้าหมาย	ความถี่	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์	กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย	1. ถ่ายทอดผ่านการประชุมผู้บริหารและบุคลากร 2. จัดทำแผนปฏิบัติการระดับกอง 3. ติดตามผ่าน Performance Review	ทุกกองดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์	รายไตรมาส	7.5ข-1-2	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การพัฒนาระบบบริการผู้เรียน	วิเคราะห์ความต้องการผู้เรียนปรับปรุงระบบบริการ (REG, APP DEK, Line, One Stop Service)	1. รับฟังเสียงลูกค้า (แบบประเมิน/ร้องเรียน) 2. Data Review Meeting 3. ปรับขั้นตอนบริการและระบบ	ยกระดับความพึงพอใจและลดระยะเวลาบริการ	รายเดือน/รายไตรมาส	7.2ก(1)-29-32	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ	กำหนดกรอบสมรรถนะ (Competency) และแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)	1. จัดอบรม/พัฒนา/หมุนเวียนงาน 2. ประเมินผลรายบุคคล 3. เชื่อมผลกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	บุคลากรมีสมรรถนะตามที่กำหนด	รายปี	7.3 ก.(4)-7	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การสืบทอดตำแหน่ง	กำหนด Talent Pool และแผนพัฒนาผู้นำในอนาคต	1. คัดเลือกบุคลากรศักยภาพสูง 2. อบรม/พัฒนา/มอบหมายงานเชิงกลยุทธ์ 3. ประเมินความพร้อม	มีบุคลากรพร้อมทดแทนตำแหน่งสำคัญ	รายปี	7.3 ก.(4)-5-6	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การบริหารงานโดยใช้ข้อมูล	กำหนดให้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและกำหนดเรื่องสำคัญ	1. KPI Monitoring 2. Data Review Meeting 3. ใช้ Dashboard /iMiS	การตัดสินใจมีความถูกต้องและรวดเร็ว	รายเดือน	7.2ก(1)-33 7.1ข(1)-17 7.1ข(1)-20 7.5ข-3	ผอ.สนอ./ผอ.กอง
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	กำหนดให้ทุกหน่วยงานใช้ PDCA / EdPEx ในการปรับปรุงงาน	1. วิเคราะห์ผล KPI 2. ระบุ OFI / Gap 3. ดำเนินโครงการปรับปรุง	ยกระดับประสิทธิภาพองค์กร	รายไตรมาส	7.4ก(1)-8	ผอ.สนอ./ผอ.กอง

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก.(1) สำนักงานฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่มุ่งสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามกลไกของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม ให้ข้อเสนอแนะ และทบทวนผลการดำเนินงานของสำนักงานในประเด็นสำคัญ ในด้านการตรวจสอบ สำนักงานฯ อยู่ภายใต้การตรวจสอบจาก หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยโดยเข้าตรวจสอบในหน่วยงานที่มีการจัดหารายได้ภายใต้ สนอ. และการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความเป็นอิสระจากผู้รับผิดชอบงานที่ถูกตรวจ โดยใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดเป็นฐานในการตรวจสอบ ทำให้ผลการตรวจสอบมีความน่าเชื่อถือและเป็นกลาง ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบจะถูกนำเข้าสู่การประชุมของผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารสำนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข ป้องกัน และติดตาม

ในการกำกับดูแล สนอ.จัดประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหาร สนอ.

ตารางที่ 1.2 ก.(1)ระบบการกำกับดูแล

ประเด็นการกำกับดูแล	แนวทาง/วิธีการ	กลไกสร้างความมั่นใจ	ความถี่	คกก. กำกับดูแล	ผลลัพธ์
1. โครงสร้างและที่มาของคณะกรรมการกำกับดูแล	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ตามคำสั่งมหาวิทยาลัย โดยกำหนดองค์ประกอบ บทบาท และอำนาจหน้าที่ชัดเจน ครอบคลุมการกำกับ ติดตาม และให้ข้อเสนอแนะ	มีคำสั่งแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ กำหนดบทบาทหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการประชุมตามวาระที่กำหนด	ปีละครั้ง	ผอ.สนอ./ คณะกรรมการบริหารสำนักงาน	7.4ก.(2)-2
2. ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง	กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ KPI ของผู้บริหารระดับสูง เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามตัวชี้วัดที่กำหนด พร้อมนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน	ปีละครั้ง	ผอ.สนอ. / ผอ.กอง	7.4ก.(2)-1
3. การกำกับด้านกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน	การติดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเป็นรายไตรมาส และทบทวนผลการดำเนินงาน	มีรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการวิเคราะห์ผลเพื่อใช้ปรับแผน หากผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีจะมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์สาเหตุ จัดทำแผนปรับปรุง และติดตามผลจนกว่าผลการดำเนินงานจะกลับเข้าสู่เป้าหมาย	ทุกไตรมาส	คณะกรรมการบริหารสำนักงาน	7.5ข-1-2
4. การกำกับด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ	ดำเนินงานตามระเบียบการเงินและพัสดุ พร้อมมีระบบตรวจสอบภายในและภายนอก	มีการตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระ และหน่วยงานภายนอก พร้อมรายงานผล	ทุกเดือน	กค. / หน่วยตรวจสอบ	7.5ก(1)-4
5. ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	มีการติดตามจำนวนข้อร้องเรียน ระยะเวลาการตอบกลับ และการปิดข้อร้องเรียน พร้อมรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีเป็นประจำ	มีระบบรับข้อร้องเรียนและติดตามผล พร้อมรายงานต่อผู้บริหาร	ทุกไตรมาส	ทุกกอง	7.4ก(3)-3
6. ความเป็นอิสระของการตรวจสอบ	แยกบทบาทผู้ตรวจสอบออกจากผู้ปฏิบัติงาน และใช้	หน่วยตรวจสอบไม่อยู่ในสายบังคับบัญชา หน่วยตรวจสอบภายในรายงานผลโดยตรงต่อ	ปีละครั้ง	หน่วยตรวจสอบภายใน	7.4ก.(2)-3

ประเด็นการกำกับดูแล	แนวทาง/วิธีการ	กลไกสร้างความมั่นใจ	ความถี่	คกก. กำกับดูแล	ผลลัพธ์
	หลักเกณฑ์ตามระเบียบ/กฎหมาย	อธิการบดีและคณะกรรมการตรวจสอบของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระและลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์			
7. การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง	วางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมผู้นำในอนาคต ผ่านการอบรมและหมุนเวียนงาน	มีการประเมินศักยภาพบุคลากรทบทวน Talent Pool และ Succession Plan เป็นประจำทุกปี พร้อมติดตามความพร้อมของผู้สืบทอดตำแหน่งสำหรับตำแหน่งสำคัญ	ปีละครั้ง	คกก.กบม.	7.3 ก.(4)-5-6

1.2 ก.(2) เพื่อให้การบริหารจัดการและการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานอธิการบดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนด "กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะการบริหาร" ของผู้บริหารระดับ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี (ผอ.สนอ.) และ ผู้อำนวยการกอง (ผอ.กอง)

ตารางที่ 1.2 ก.(2) กระบวนการประเมินผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี

ผู้ถูกประเมิน/ผู้ประเมิน	แนวทาง/วิธีการประเมิน/	ความถี่	นำไปใช้/ปรับปรุง
ผอ.สนอ (อธิการบดี /จนท.สนอ/กรรมการ)	แบบสอบถามประเมินสมรรถนะการบริหาร	ปีละ 1 ครั้ง	-จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูง (Executive Development Plan) -ปรับปรุงกระบวนการประสานงานและบูรณาการการทำงานระหว่างกอง -นำ Feedback เสนอคณะกรรมการบริการ สนอ.ฯ เพื่อทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารงาน สนอ.
ผอ.กอง (ผอ.สนอ / อธิการบดี / จนท.สนอ)	- แบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงาน - การประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะทางการบริหาร	ปีละ 2 ครั้ง	-กำหนดแผนพัฒนา individual (IDP) เช่น การส่งอบรมหลักสูตรผู้บริหาร หรือการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น -ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และปรับปรุงการสื่อสารภายในหน่วยงาน

สำนักงานฯ ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการนำองค์กรเป็นไปตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ความสำเร็จของตัวชี้วัดที่สำคัญ การบริหารทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร การสร้างความผูกพันของบุคลากร ตลอดจนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินประกอบด้วยรายงานผลการดำเนินงาน การติดตามตัวชี้วัด การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการประเมินจะถูกนำเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน วิเคราะห์จุดแข็ง โอกาสพัฒนา และกำหนดแนวทางปรับปรุงการบริหารงานของผู้นำระดับสูง รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล การพัฒนาภาวะผู้นำ และการเตรียมความพร้อมของผู้สืบทอดตำแหน่งในอนาคต

ในส่วนของระบบการกำกับดูแลองค์กร สำนักงานฯ มีการประเมินประสิทธิผลของระบบกำกับดูแลเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากผลการตรวจสอบภายในและภายนอก การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ผลการบริหารความเสี่ยง ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

รวมถึงผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบ ทั้งนี้ยังมีการติดตามข้อมูลด้านข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเด็นด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสะท้อนประสิทธิผลของระบบกำกับดูแลองค์กร ผลการประเมินระบบกำกับดูแลจะถูกนำมาวิเคราะห์และทบทวนร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี เพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุง แก้ไข และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบกำกับดูแลองค์กรสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร

1.2 ก.(3) สำนักงานฯ กำหนดให้มีการทบทวนผลการดำเนินงานของระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบกำกับดูแลสามารถสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีจะดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานผ่านการประชุมตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในการกำกับติดตามโดยกองนโยบายและแผน ในการทบทวนจะพิจารณาข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ ผลการบริหารความเสี่ยง ผลการตรวจสอบภายในและภายนอก ผลการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ ผลการร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ ตลอดจนผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใสขององค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้ม เปรียบเทียบกับเป้าหมาย และระบุประเด็นที่ต้องได้รับการปรับปรุง หากผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย หรือพบประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กร จะมีการมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไข จัดทำแผนปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนกว่าผลการดำเนินงานจะกลับเข้าสู่เป้าหมาย นอกจากนี้ สำนักงานฯ ใช้ผลการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดสำคัญ จำนวนข้อค้นพบจากการตรวจสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนข้อร้องเรียน และผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากหน่วยตรวจสอบ เป็นข้อมูลในการประเมินประสิทธิผลของระบบกำกับดูแลองค์กร และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงระบบการกำกับดูแล กระบวนการบริหารจัดการ และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

สำนักงานฯ กำหนดให้มีการทบทวนผลการดำเนินงานของระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบกำกับดูแลสามารถสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีจะดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานผ่านการประชุมตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ในการกำกับติดตามโดยกองนโยบายและแผน มีการดำเนินกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาสผ่าน 4 ขั้นตอนหลัก 1.) การจัดเก็บข้อมูล 2.) การตรวจสอบและวิเคราะห์ 3.) การนำเสนอและทบทวน 4.) การส่งมอบข้อสั่งการ นอกจากนี้ได้กำหนดกรอบเน้นย้ำการกำกับติดตามเฉพาะใน แต่ละไตรมาส ไตรมาสที่ 1 เริ่มต้นและกำกับความพร้อมติดตามการอนุมัติแผนปฏิบัติการ ไตรมาสที่ 2 ทบทวนกลางปีและปรับแก้ประเมินผลสัมฤทธิ์รอบ 6 เดือน ไตรมาสที่ 3 เร่งรัดและแก้ไขปัญหา เร่งรัดโครงการที่ล่าช้า ไตรมาสที่ 4 สรุปผลและประเมินภาพรวม ประเมินการบรรลุเป้าหมายภาพรวมประจำปี และถอดบทเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

ข.(1) ผู้อำนวยการสำนักงานฯ กำหนดให้การดำเนินงานของสำนักงานฯ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม สำนักงานฯ มีการกำหนดแนวทางและระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยกลไกของคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อกำกับให้การดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการอย่างต่อเนื่อง มีการเปิดรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดความเสี่ยง และข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ยกระดับคุณภาพการให้บริการ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร อันส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีสามารถ

ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 1.2 ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ

บริการ	การจัดการ	ความถี่	ผลลัพธ์	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านแผนและงบประมาณ	1. จัดทำทะเบียนกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 2. ถ่ายทอดข้อกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ 3. ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและรายงานผล 4. ทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย	รายไตรมาส/รายปี	7.4ก(3)-5	ผอ.กนผ ผอ.กค
2. ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. จัดทำทะเบียนกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2. ถ่ายทอดและสื่อสารข้อกำหนดให้บุคลากรรับทราบ 3. กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ 4. ทบทวนและปรับปรุงแนวปฏิบัติเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือข้อบังคับ	รายไตรมาส/รายปี	7.3ก.(1)-1 7.3ก.(1)-4-5 7.4ก.(3)-7	ผอ.กบค.
3. ด้านอำนวยการ	1. จัดทำทะเบียนกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 2. สื่อสารและกำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ 3. ทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย	รายไตรมาส/รายปี	7.4ก.(2)-5 7.4ก.(3)-6	ผอ.กก.
4. ด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา	1. จัดทำทะเบียนกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง 2. ถ่ายทอดและกำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ 3. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือข้อกำหนด	รายภาคการศึกษา / รายปี	7.4ก.(3)-8-9	ผอ.กบศ. ผอ.กพน.

(2) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและผู้อำนวยการกอง ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรม ธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ โดยกำหนดค่านิยมองค์กร แนวปฏิบัติด้านจริยธรรม และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของบุคลากรทุกกลุ่ม ดำเนินการสื่อสารและสร้างความตระหนักด้านจริยธรรมอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุม การอบรม การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ รวมถึงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้อง มีการติดตามและกำกับดูแลพฤติกรรมด้านจริยธรรมผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ระบบรับเรื่องร้องเรียน และช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกำหนดมาตรการในการจัดการกรณีพบการกระทำที่ไม่เหมาะสม รวมถึงยกย่องเชิดชูบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ผลการติดตาม ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล จะถูกนำมาทบทวนในการประชุมผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติ มาตรการกำกับดูแล และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ โปร่งใส และรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

ค.(1) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีและผู้อำนวยการกอง กำหนดนโยบาย และค่าเป้าหมายในการส่งเสริมสุขภาวะ ทั้ง 6 ด้าน มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผนและกำกับดูแลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีทิศทางที่ชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และส่งเสริมสุขภาวะทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ ในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจอย่างเป็นองค์รวม ดังตารางที่ 1.2 ค.(1)

ตารางที่ 1.2 ค.(1) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ

ด้าน	ตัวอย่างโครงการ/ กิจกรรม	วิธีดำเนินการและ การมีส่วนร่วม	ความถี่	ปรับปรุง/ นำไปใช้ประโยชน์	ผลลัพธ์	ผู้รับ ผิดชอบ
สิ่งแวดล้อม	1. โครงการลดการใช้ทรัพยากร (ไฟฟ้า น้ำ กระดาษ) 2. โครงการลดใช้พลาสติกและคัดแยกขยะ 3. Green Office/Green University	1. รณรงค์และสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนักศึกษา 2. ใช้ระบบติดตามการใช้ทรัพยากร 3. ตรวจติดตามและประเมินผลตามเกณฑ์ Green Office	รายไตรมาส/รายปี	1. นำผลการใช้ทรัพยากร ปริมาณขยะ และผลการประเมิน Green Office มาวิเคราะห์2. พัฒนามาตรการลดการใช้ทรัพยากร ปรับปรุงสภาพแวดล้อม 3. พัฒนาแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง	7.1ข(1)-19 7.1ข(1)-23	ผอ.กก.
เศรษฐกิจ	1. สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น 2. ส่งเสริมผู้ประกอบการในพื้นที่ 3. จัดซื้อจัดจ้างตามหลักธรรมาภิบาลและความคุ้มค่า	1. ใช้เกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างที่สนับสนุนผู้ประกอบการในพื้นที่ตามระเบียบพัสดุ 2. ติดตามสัดส่วนการจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ประกอบการท้องถิ่น 3. ประเมินผลการจัดซื้อจัดจ้างด้านคุณภาพ ราคา ระยะเวลา และความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้พัสดุ	รายไตรมาส/รายปี	1. วิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและสัดส่วนผู้ประกอบการในพื้นที่ 2. ทบทวนหลักเกณฑ์และแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส และสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น 3. ใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการคัดเลือกผู้ค้าในรอบปีถัดไป	7.4ก(3)-5 7.5ก(1)-5	ผอ.กค./ พัสดุ
สังคม (บุคลากร)	1. พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย 2. ส่งเสริมสุขภาวะบุคลากร 3. กิจกรรมสร้างความผูกพันและคุณภาพชีวิตบุคลากร	1. ตรวจประเมินความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย 2. จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิต และการออกกำลังกาย 3. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรผ่านแบบสำรวจและช่องทางออนไลน์	รายไตรมาส/รายปี	1. วิเคราะห์ผลการประเมินความปลอดภัย สุขภาวะ ความผูกพันและข้อเสนอแนะของบุคลากร 2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ 3. กำหนดแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	7.3 ก.(2)-1-6	ผอ.กบค.
สังคม (ชุมชน)	1. โครงการบริการวิชาการเพื่อสังคม 2. โครงการจิตอาสา 3. โครงการพัฒนา	1. ดำเนินโครงการร่วมกับชุมชนและองค์กรภายนอก 2. รับฟังความต้องการของชุมชน	รายไตรมาส/รายปี	1. วิเคราะห์ผลการดำเนินโครงการและข้อเสนอแนะของชุมชน 2. ปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับ	7.2ก(1)-22 7.4ก.(5)-2-3	ผอ.กพน./ ผอ.กก.

ด้าน	ตัวอย่างโครงการ/ กิจกรรม	วิธีดำเนินการและ การมีส่วนร่วม	ความถี่	ปรับปรุง/ นำไปใช้ประโยชน์	ผลลัพธ์	ผู้รับ ผิดชอบ
	ชุมชนร่วมกับภาคีเครือข่าย	ก่อนดำเนินโครงการ 3. ประเมินผลความพึงพอใจ ผลสัมฤทธิ์และผลกระทบของโครงการร่วมกับชุมชน		บริบทและความต้องการของชุมชน 3. ขยายเครือข่ายความร่วมมือและต่อยอดโครงการที่ประสบผลสำเร็จ		
การมีส่วนร่วมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ระบบรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการและชุมชน (VOC) 2. ช่องทางออนไลน์ Website, Facebook, Line OA, แบบสอบถาม 3. เวทีประชุมและประชาพิจารณ์	1. สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 2. วิเคราะห์ข้อมูลผ่าน Data Review และประชุมผู้บริหาร 3. จัดลำดับประเด็นสำคัญและกำหนดแผนปรับปรุงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ต่อเนื่อง / รายไตรมาส	1. นำผลการรับฟังความคิดเห็นเข้าสู่การประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน 2. ปรับปรุงบริการ กระบวนการ และช่องทางการสื่อสาร 3. ติดตามผลการปรับปรุง	7.2ก(1)-20 7.2ก(1)-23 7.2ก(1)-34	ผอ.สนอ./ ผอ.กอง

นอกจากนี้ สำนักงานฯ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม ผ่านการรับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานภายนอก เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่การประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน (Data Review) วิเคราะห์ผลลัพธ์ ระบุโอกาสพัฒนา และกำหนดแนวทางปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งบูรณาการผลการดำเนินงานเข้าสู่แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานฯ ผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีสามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากร ตลอดจนสร้างความร่วมมือและความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนรอบมหาวิทยาลัย อันนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วม (Shared Value) ระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน

ค.(2) ผู้บริหารสำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และมีการสนับสนุนชุมชน โดยมีเป้าหมายเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนโดยรอบของมหาวิทยาลัย ได้แก่ เทศบาลตำบลพลายชุมพล และเทศบาลตำบลบ้านคลอง โดยมีการจัดประชุมผ่านผู้นำชุมชน ผู้นำนักศึกษาและหน่วยงานภายใต้ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่องเป็นเวลามากกว่า 10 ปี จากการลงพื้นที่สำรวจร่วมกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า โรงเรียนและชุมชนในพื้นที่ประสบปัญหาขาดแคลนสถานที่กำจัดขยะ ไม่มีรถเก็บขยะเข้าถึง ทำให้จำเป็นต้องเผาขยะ ส่งผลให้เกิดปัญหาฝุ่น ควัน และการร้องเรียนจากชาวบ้าน อีกทั้งในฤดูฝนยังไม่สามารถเผาขยะได้ ทำให้เกิดปัญหาขยะล้นสะสม สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของนักเรียนและคนในชุมชนอย่างชัดเจน สภาพปัญหาดังกล่าว มหาวิทยาลัยจึงได้จัดทำโครงการร่วมกับชุมชนในการนำขยะมาแปลรูปเป็นปุ๋ย โดยดำเนินการในรูปแบบการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้ามามีบทบาทในการวิเคราะห์ปัญหา ออกแบบกิจกรรม และดำเนินการจริงในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของศตวรรษที่ 21 และมีจิตสาธารณะ กระบวนการดำเนินงานประกอบด้วยการวางแผนร่วมกับชุมชน การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแยกขยะ การนำถังขยะประเภทต่างๆ ไปติดตั้งในพื้นที่ การติดตามผลการใช้งาน รวมถึงการประเมินผลโครงการโดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาและขยายผลในระยะยาวต่อไป การดำเนินโครงการดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในพื้นที่เท่านั้น แต่ยังเป็นต้นแบบของการบูรณาการพันธกิจของมหาวิทยาลัยกับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในระดับชุมชนได้อย่างแท้จริง โดยผู้บริหาร

สำนักงานฯ ได้กำหนดระบบการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลและความต้องการของชุมชน จากการรับฟังความคิดเห็น การสำรวจพื้นที่ การศึกษาข้อมูลเชิงสถิติ และข้อมูลจากหน่วยงานภาคีเครือข่าย เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญและคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย จากนั้นกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแผนการดำเนินงานร่วมกับชุมชนและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ พร้อมติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน (Data Review) และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและขยายผลการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ชุมชนสามารถจัดการปัญหาและพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดีขึ้น เกิดความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน และภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสะท้อนบทบาทของมหาวิทยาลัยในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1ก(1) สำนักงานอธิการบดี มีกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีระบบ โดยใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ภายใต้การนำของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ร่วมกับผู้อำนวยการกองและบุคลากรทุกระดับภายใต้สำนักงานอธิการบดี ในการวางแผนและทบทวนแผนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 1.)ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีประชุมนำผลการทบทวนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปีที่ผ่านมาและรวบรวมรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์และวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ได้แก่ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 20 ปี แผนมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2570-2574, ผลการประเมิน SWOT, ผลประเมิน EdPEx และผลการดำเนินงานย้อนหลัง พ.ศ. 2566-2568 รวมถึง วิสัยทัศน์ นโยบายและเป้าหมาย พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักของสถาบัน (ตารางที่ P.1 ก.(2) ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตารางที่ P.1 ข.(2)) มาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์ Strength (จุดแข็ง) Opportunity (โอกาส) Weaknesses (จุดอ่อน) และ Threats (อุปสรรค) 2.)ผู้บริหารสำนักงาน และบุคลากรทุกระดับภายใต้สำนักงานอธิการบดีร่วมวิเคราะห์ข้อมูลจาก 3.) กำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญการวิเคราะห์จุดแข็งและเป้าหมายขององค์กรฯ (ตารางที่ 2.1 ก(2)-1) นำข้อมูลรายงานผู้บริหารเพื่อตัดสินใจกำหนดจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่อไป

เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดีจะสิ้นสุดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำนักงานฯ จึงได้ดำเนินการควบคู่กัน 2 ส่วน คือ การทบทวนแผนปฏิบัติราชการและปรับค่าเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อให้สอดรับกับสภาวการณ์ปัจจุบัน และ การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2570 – 2574) เพื่อรองรับการพัฒนาในอนาคต ในการขับเคลื่อนกระบวนการดังกล่าว ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนได้เสนอวาระเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง “คณะกรรมการยกร่างแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2570 – 2574)” พร้อมปฏิทินการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี โดยมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการนำผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในอดีต ตลอดจนข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges : SC) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages : SA) ที่สำคัญ

เมื่อแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดีแล้วกองนโยบายและแผนได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “จัดทำร่างแผนปฏิบัติราชการและแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569” เพื่อใช้เป็นกรอบและเครื่องมือในการกำกับติดตาม และเพื่อรองรับการทำข้อตกลงคำรับรองการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement : PA) ระหว่างอธิการบดีกับผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี โดยมีการพัฒนาระบบกำกับติดตามผ่าน **“คู่มือตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี”** เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันใน 2 ระดับ คือ 1) ระดับตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ และ 2) ระดับความสำเร็จของโครงการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ดังตารางที่ 2.1 ก(1)-1

ตารางที่ 2.1 ก(1)1ขั้นตอน/กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี PDCA

ขั้นตอน		ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
การวางแผน (Plan)	1.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี	ส.ค. 2568	ผอ.สนอ/ผอ.กนผและบุคลากร
	2. รวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์และวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 20 ปี, แผนมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2570-2574, ผลการประเมิน SWOT, ผลประเมิน EdPEx และผลการดำเนินงานย้อนหลัง พ.ศ. 2566-2568)	ก.ย. 2568	ผอ.สนอ/ผอ.กนผและบุคลากร
	3. ประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2570 - 2574) และทบทวนแผนปี พ.ศ. 2569	ต.ค. - พ.ย. 2568	ผอ.สนอ/บุคลากร

ขั้นตอน		ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	4. นำเสนอ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ฯ ต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี เพื่อพิจารณาอนุมัติ และสื่อสารสู่สาธารณะผ่านเว็บไซต์องค์กร	พ.ย. 2568	คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำ สนอ.
	5. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการและแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อกำหนดเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ ตัวชี้วัด และทรัพยากร	พ.ย. 2568	ทีมผู้บริหาร และบุคลากรสำนักงานอธิการบดี
	6. นำเสนอแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2569 ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี เพื่ออนุมัติงบประมาณและโครงการ	ธ.ค. 2567	กองนโยบายและแผน
การปฏิบัติ (Do)	7. ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2569 โดยถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	ธ.ค 2568 – ก.ย.2569	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี
การตรวจสอบ (Check)	8. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ ตัวชี้วัด และการใช้จ่ายงบประมาณเป็นรายไตรมาส	ทุกไตรมาส	ทุกกอง
การปรับปรุงการดำเนินการ (Act)	9. นำเสนอผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรครายไตรมาสต่อที่ประชุมผู้บริหารเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานทันที	รอบ 3, 6, 9 เดือน	ทีมผู้บริหาร
	10. วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์รวมรอบ 12 เดือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป	รอบ 12 เดือน	ทีมผู้บริหาร

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีร่วมกับบุคลากร จัดทำ/กำหนดวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและมีทิศทางที่ชัดเจน ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ ตารางที่ P.1 ข.(2) ผู้รับบริการหลักของสำนักงานอธิการบดี โดยผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ตามแผนภาพที่ 2.1ก(2) ดังนี้ :

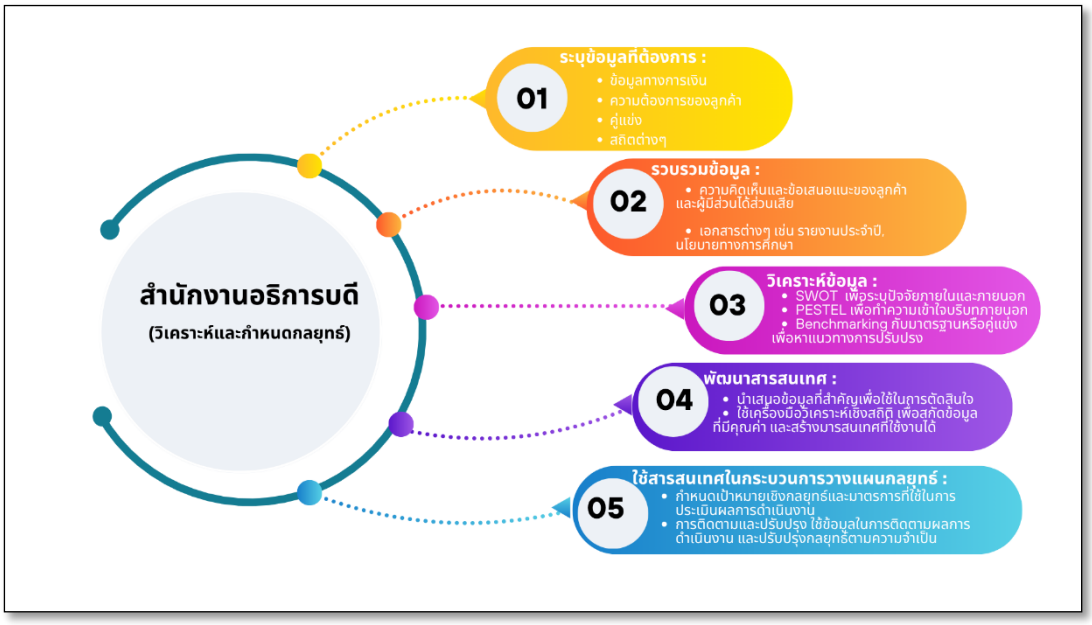
1. การระบุความต้องการข้อมูลและกำหนดวัตถุประสงค์ : ระบุชุดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เช่น ข้อมูลทางการเงิน ความต้องการของนักศึกษา แหล่งงบประมาณ และแนวโน้มสภาวการณ์ทางการศึกษา พร้อมกำหนดแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างชัดเจน

2. การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ : ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลเชิงนโยบาย รายงานประจำปี และผลการดำเนินงานจากระบบสารสนเทศ เป็นการนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากผลการดำเนินงาน 3 ปีก่อนหน้า และการปรับเปลี่ยนตามสภาวการณ์ปัจจุบัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือวิเคราะห์ : ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์บริบทองค์กรอย่างรอบด้าน ได้แก่ 1) SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก 2) 7S's Model เพื่อประเมินความพร้อมภายในองค์กร 3) PESTEL Analysis เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมมหภาค และ 4) การเปรียบเทียบเชิงสมรรถนะ (Benchmarking) ร่วมกับสถาบันคู่เทียบเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี

4. การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ : นำผลการวิเคราะห์มาประมวลผลด้วยเครื่องมือทางสถิติและจัดทำรายงานสารสนเทศที่เข้าใจง่าย เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารอย่างแม่นยำ

5. การใช้สารสนเทศในการกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ : นำสารสนเทศที่ได้เข้าสู่ที่ประชุมระดมสมองเพื่อกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ มาตรการ แผนงานโครงการ ตลอดจนระบบการกำกับติดตามและปรับปรุงแผนตามความจำเป็น โดยได้นำระบบสารสนเทศในการกำกับติดตาม ได้แก่ การรายงานผลการดำเนินงานผ่านโปรแกรม Excel ผ่าน google drive ที่จะช่วยให้ทุกหน่วยงานได้เห็นข้อมูลการดำเนินงานแบบ Real Time



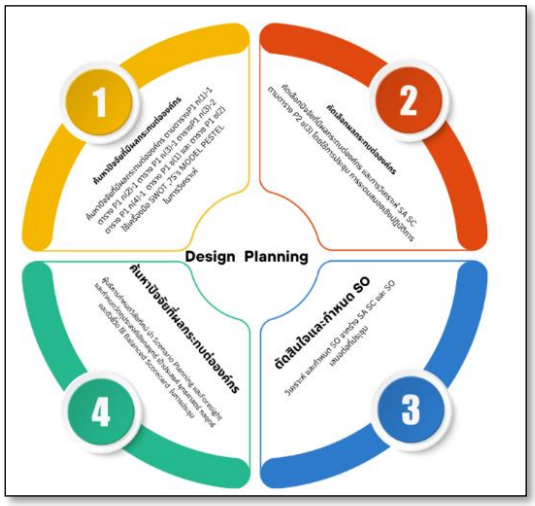
แผนภาพที่ 2.1 ก(2)-1 กระบวนการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ สำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 2.1 ก(2)1ปัจจัยข้อมูลนำเข้าและสารสนเทศที่ใช้วิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ปัจจัยเชิงกลยุทธ์	ข้อมูลนำเข้า	การวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
ความได้เปรียบ โอกาส และความท้าทายเชิงกลยุทธ์	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สำคัญ	การวิเคราะห์ SWOT Analysis และระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดทิศทางกลยุทธ์องค์กร	รายปี	ผอ.สนอ./ผอ.กนผ
ความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	การทบทวนและจัดกลุ่มความคิดเห็นเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างตรงจุด	ทุก 6 เดือน	ผู้บริหารและทุกหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี
ด้านเทคโนโลยี	ข้อมูลความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสถานะระบบสารสนเทศปัจจุบันขององค์กร	การวิเคราะห์ความคุ้มค่า (Value for Money) ในการลงทุนเทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์	ทุก 6 เดือน	ผู้บริหาร กก./กนผ./กค.
ด้านเศรษฐกิจและการเงิน	ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล และสถิติการจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษา	การวิเคราะห์สภาพคล่อง การคาดการณ์แนวโน้มรายได้ และการวางแผนงบประมาณประจำปี	ทุก 6 เดือน	ผู้บริหาร กก. /กนผ./กบศ. และกค.
กฎระเบียบและข้อบังคับ	กฎหมาย พระราชบัญญัติ และข้อบังคับทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	การทบทวนและปรับปรุงแนวปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักนิติธรรมและทันสมัย	รายปี	ผู้บริหาร กบค. และงานนิติกร
ความสามารถในการนำแผนไปปฏิบัติ	อัตรากำลัง สมรรถนะบุคลากร งบประมาณ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	การวิเคราะห์อัตรากำลัง (Manpower Analysis) และประเมินความเสี่ยงในการขับเคลื่อนแผนงาน	รายปี	ผู้บริหารทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

(3) การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี มีกระบวนการพิจารณา ประเมิน และปรับปรุงการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน โดยได้นำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) มาประยุกต์ใช้ในการแสวงหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ (Strategic Opportunities: SO) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังนี้ ①การค้นหาปัจจัยที่มีผลกระต่อองค์กร โดยนำข้อมูลตามตารางที่ (P.1 ก.(1),P.1 ก.(2) ,P.1 ข.(2), P.1 ข.(3) และ P.2 ก.(2)) โดยใช้เครื่องมือ SWOT ,7S's MODEL PESTEL ในการวิเคราะห์ ② คัดเลือกปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กร และนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนด SA SC (ตามตารางที่ P.2 ข.) โดยใช้ใช้การประชุมการระดมสมองเชิงปฏิบัติการจากผู้บริหารสำนักงานอธิการบดีและบุคลากรทุกกองภายในสำนักงานอธิการบดีมามีส่วนร่วมในการระดมสมอง ③ค้นหาปัจจัยที่ผลกระทบต่อองค์กร โดยผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ นำ Scenario Planning และForesight และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ใช้ Balanced Scorecard ในการประชุม และ④การตัดสินใจและกำหนด SO โดยการวิเคราะห์ และกำหนด SO จากร่าง SA SC และ SO เสนอต่อที่ประชุมการระดมสมมองร่วมกัน รายละเอียดปรากฏตามแผนภาพที่ 2.1-3 และตารางที่ 2.1 ก (3)-1



แผนภาพที่ 2.1-3 การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)

ตารางที่ 2.1ก(3)1การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม

Sop/ความเชื่อมโยงกับบริบท	โอกาสเชิงกลยุทธ์และความท้าทาย (SO/SC)	ความเชื่อมโยงกลยุทธ์องค์กร	ผลลัพธ์	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ	ผลลัพธ์
SOp1 (SC1,SA1,SO1)	พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภายในสำนักงานอธิการบดี	กลยุทธ์ที่ 1.1.2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์	ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ PSRUdigidocs/e-Document	ปีงบประมาณ 2569	สนอ.	7.1ข(1)-27
SOp2 (SC1,SA1,SO1)	การขับเคลื่อนองค์กรและปรับตัวให้พร้อมรองรับกระแสความพลิกผันทางเทคโนโลยี (Technology Disruption)	การขับเคลื่อนองค์กรและปรับตัวให้พร้อมรองรับกระแสความพลิกผันทางเทคโนโลยี (Technology Disruption)	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบสารสนเทศและบริการดิจิทัล	ปีงบประมาณ 2569	สนอ.	7.2ก(1)-16

Sop/ความเชื่อมโยงกับบริบท	โอกาสเชิงกลยุทธ์และความท้าทาย (SO/SC)	ความเชื่อมโยงกลยุทธ์องค์กร	ผลลัพธ์	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ	ผลลัพธ์
SOp3 (SC2,SA2,SO2)	การส่งเสริมและการสนับสนุนจากผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	กลยุทธ์ 4.1.1 พัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการและสายอาชีพ	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ	ปีงบประมาณ 2569	กบค.	7.3 ก.(1)-3
SOp4 (SC3,SA3,SO3)	โอกาสในการสร้างมาตรฐานงานบริการและระบบประเมินความพึงพอใจเชิงรุก	กลยุทธ์ 5.1.1 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน	ปีงบประมาณ 2569	สนอ.	7.2ก(1)-19

(4) การออกแบบระบบงานและสมรรถนะหลัก

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และทีมผู้บริหารได้ร่วมกันออกแบบระบบงาน (Work Systems) และกระบวนการทำงานหลัก โดยบูรณาการร่วมกับพันธกิจและสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) เพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเมื่อเทียบกับสถาบันคู่เทียบ โดยกำหนดให้ **"การบริการที่เป็นเลิศ"** เป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ทั้งนี้ สำนักงานฯ ได้แบ่งระบบงานหลักออกเป็น 3 ด้านตามสมรรถนะหลัก คือ 1) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร 2) การพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะบุคลากร และ 3) การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ได้มีการปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานปัจจุบัน นำข้อมูลที่ได้เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ การคัดเลือกการทำงานที่สามารถดำเนินการเองหรือให้คู่ความร่วมมือ หรือพันธมิตร หรือผู้ส่งมอบเป็นผู้ดำเนินการ โดยผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันพิจารณาเกณฑ์ ได้แก่ สมรรถนะหลักที่สำนักงานอธิการบดีดำเนินการเองไม่ได้ เช่น การพัฒนาระบบบริหารจัดการการเสริมสร้างตามพันธกิจ โดยใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมสามารถใช้ในการปฏิบัติงาน ได้ขอความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ ได้แก่ โครงการจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วยในกระบวนการสนับสนุน/พัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานอธิการบดี รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความพร้อมใช้งานของระบบ

นอกจากนี้ ได้จัดกลุ่มระบบงานสนับสนุน (Support Process) ออกเป็น 4 ระบบงานหลัก ขับเคลื่อนผ่านหน่วยงานสนับสนุนทั้ง 6 กอง สำหรับกรณีที่ระบบงานใดไม่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร หรือเป็นงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง สำนักงานฯ มีนโยบายบริหารจัดการโดยการจ้างเหมาบริการจากภายนอก (Outsourcing) เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและประหยัดงบประมาณ เช่น การจ้างเหมาจัดสถานที่และระบบแสง เสียง ในงานพิธีการและกิจกรรมประเพณีต่างๆ สำหรับงานบริการที่เป็นพันธกิจหลัก สำนักงานฯ ยังคงใช้บุคลากรภายในดำเนินงานทั้งหมดเพื่อควบคุมคุณภาพ ทั้งนี้ สำนักงานฯ มีแผนเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานบริการผ่านการจัดซื้อจัดจ้างระบบบริการศึกษารูปแบบ Web ที่เชื่อมต่อฐานข้อมูล (Database) ที่มีความปลอดภัยสูง เพื่อยกระดับการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

(1) คณะกรรมการบริหารร่วมกับหัวหน้างานทุกหน่วยงาน ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่มีความสอดคล้องเชิงนโยบายกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 คณะกรรมการบริหารฯ ได้ทบทวนผลการดำเนินงานของปี พ.ศ. 2568 ซึ่งพบว่าผลงานจริงสูงกว่าเป้าหมายเดิมที่ตั้งไว้ คณะกรรมการฯ จึงมีมติปรับเพิ่มค่าเป้าหมายปี พ.ศ. 2569 ให้มีความท้าทายยิ่งขึ้น (Stretching Goals) เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสะท้อนศักยภาพที่แท้จริงขององค์กร ดังปรากฏในตารางที่ 2.1 ข(1)-1

ตารางที่ 2.1 ข(1)-1วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เชื่อมโยงกับ SO,SA,SC,CC	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	Baseline 2568	ค่าเป้าหมาย/ค่าคาดการณ์ 2569	แผนปฏิบัติการ 69	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน						
เป้าประสงค์ 1 มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล บริหารจัดการมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สามารถสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล SC1 ,SA 1SO 1 CC2,CC3	1.ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน 2.ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ 3.ระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัลThailand Sustainability Awards และ ASEAN Energy Efficiency Award	ร้อยละ ระดับ ระดับ	96.65 4.41 5	95 5 5	1.โครงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี 2.โครงการติดตามประเมินผลตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 3.โครงการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2568 4.โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ 5.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการผลิตไฟฟ้าด้วยแก๊สชีวมวลเพื่อยกระดับสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว	สนอ. / ทุกกอง
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน						
เป้าประสงค์ 2 บุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับบทบาทและตำแหน่งงาน เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง SC2, SA2, SO2 CC2,CC3	1.ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ 2.ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม 3.ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	ร้อยละ ร้อยละ ร้อยละ	82.44 75.57 16	85 80 5	1.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ"การประเมินค่างานเพื่อขอรับการประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งชำนาญการพิเศษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน" 2.โครงการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อการบริการอย่างมืออาชีพ 3.โครงการปรับ Mind Set ปลุกพลังบวกในการทำงาน 4. โครงการอบรมให้ความรู้สร้างความเข้าใจให้กับเพื่อบุคคลากร 5. โครงการ Upskill-Reskill เพื่อการทำงานยุคใหม่ 6. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้เทคโนโลยี AI เพื่อเสริมศักยภาพในการทำงาน	กบค. สนอ. กบค.

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เชื่อมโยงกับ SO,SA,SC,CC	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	Baseline 2568	ค่าเป้าหมาย/ค่าคาดการณ์ 2569	แผนปฏิบัติการ 69	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3 ยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
เป้าประสงค์ 3 ยกระดับคุณภาพการให้บริการในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ SC3 ,SA3, SO3, SO4 CC1,CC2,CC3	1.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ 2.ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ 3.ร้อยละของกระบวนงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น	ระดับ ระดับ ร้อยละ	4.30 4.51 73.91	5 5 75	1. โครงการพัฒนาระดับการให้บริการข้อมูลการศึกษา สู่สังคมแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ 2. งานสนับสนุนการบริการการศึกษา	กบศ. สนอ. / ทุกกอง

คำอธิบาย :

SC = ความท้าทาย

SC 1 : บริหารต้นทุน เวลา คน ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย SC 2 : พัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็น

SC 3 : ยกระดับการให้บริการแบบ “One Stop Service” ทุกงานบริการ

SA = ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

SA 1 : ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบในการบริหารจัดการตามพันธกิจ

SA 2 : งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพียงพอ SA 3 : บุคลากรมีความรู้เฉพาะด้าน

SO = โอกาสเชิงกลยุทธ์

SO 1 : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการงานของสำนักงานอธิการบดี

SO 2 : การปรับตัวให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของ Technology Disruption

SO 3 : ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง SO 4 : โอกาสสร้างมาตรฐานงานบริการ (Service Standard)

CC = สมรรถนะหลักขององค์กร

CC 1 : จิตบริการ CC 2 : สร้างสรรค์ผลงาน CC 3 : นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่การบริการที่เป็นเลิศ

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพบว่า กระบวนการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เดิม ขาดการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มต่างๆ ดังนั้นปี 2568 จึงได้ปรับปรุงกระบวนการโดยเพิ่มประเด็นการพิจารณาเรื่องความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหลักทั้งภายในและภายนอก โดยใช้ข้อมูลจาก(ตารางที่ P.1 ข.(2), P.1 ข.(3)) โดยข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาประกอบการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2568 ผู้บริหารได้ปรับปรุงกระบวนการโดยเพิ่มมิติความสมดุลผ่าน 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1) การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Identification) ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน พันธมิตร 2) การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง (Stakeholder Needs and Expectations Analysis) ของกลุ่มต่างๆโดยมีผลการวิเคราะห์ตาม(ตารางที่ P.1 ข.(2), P.1 ข.(3)) 3) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สมดุล (Balanced Objective Setting) ของกลุ่มที่หลากหลาย ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน พันธมิตร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ เป็นต้น 4) การกำกับติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Monitoring and Eveluation) ทั้งนี้ผลการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1 ข(2)-1

ตารางที่ 2.1 ข(2)1วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบ/โอกาสเชิงกลยุทธ์

SO	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กฎ ระเบียบ
SO 1	1.พัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	● ระบบรับสมัครและการจัดแผนการเรียนที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ● ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องและสืบค้นได้ง่าย	P1 ก(5)-1
SO 2	2.พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	● การได้รับการพัฒนาทักษะและสมรรถนะผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย ● การมีระบบให้คำปรึกษาและความก้าวหน้าในสายอาชีพ	P1 ก(5)-1
SO 3	3.ยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	● การบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ● สนับสนุนการบริการและสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง	P1 ก(5)-1

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. (1) การแปลงแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ผ่านกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในช่วงของการทบทวนแผนฯ และจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีและแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ที่สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดีฯ ซึ่งในการจัดโครงการฯ ดังกล่าว มีจัดทำแผน 2 ขั้นตอน คือ 1) ดำเนินการปรับและทบทวนการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ได้จัดทำ (ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี 4 ปี (พ.ศ. 2566-2569) ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 2) ดำเนินการ จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีและแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568ฯ แนวทางในการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีฯ ในภาพรวมและเสนอต่อคณะกรรมการบริหารและประจำสำนักงานอธิการบดีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ อีกทั้งได้ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่หน่วยงานเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึงความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ครอบคลุมทุกพันธกิจ และติดตามผลการดำเนินงาน/ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนตามผู้รับผิดชอบหลักที่ได้รับมอบหมาย

(2) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการและแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเริ่มจากการถ่ายทอดผ่านผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน และบุคลากรทุกระดับ ผ่านกระบวนการและกิจกรรมหลักดังนี้ 1) การประชุมชี้แจง โดยคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในแผนงาน 2) มอบหมายภารกิจแก่กองนโยบายและแผน ให้จัดกิจกรรมประชุมทำความเข้าใจในประเด็นยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และแนวทางติดตามผล 3)ถ่ายทอดตัวชี้วัด ทั้งระดับหน่วยงานและระดับบุคคล ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการและแผนปฏิบัติการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถจัดทำโครงการประจำปีได้อย่างสอดคล้องกันทุกระดับ และ 4) พัฒนาระบบกลไกการติดตามประเมินผล โดยรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อกองนโยบายและแผน ผ่านระบบติดตามและประเมินผลโครงการเพื่อสรุปภาพรวมผลการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการบริหาร และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงแผนในปีถัดไป ในส่วนของขั้นตอนในการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติของสำนักงานอธิการบดี เริ่มจาก 1) กำหนดผู้รับผิดชอบ แผนงาน โครงการ/ตัวชี้วัด และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั้งในระดับสำนักงานอธิการบดีและบุคคล โดยมีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในภาพรวม เป้าหมายและบทบาทของผู้รับผิดชอบแต่ละคน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 2) ผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการตามแผนที่วางไว้ และติดตามตรวจสอบโครงการต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ พบปัญหาหรือมีข้อเสนอแนะหรือไม่เพื่อรวบรวมข้อมูลเสนอต่อหัวหน้างานหรือคณะกรรมการ 3) มีคณะกรรมการติดตามการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริหารและประจำสำนักงานอธิการบดี 4) การกำกับติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส (3,6,9 และ 12 เดือน) โดยผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการ 5) การทบทวนและปรับปรุงแผน โดยการนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการหรือแผนในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 6) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้รับทราบ

(3) สำนักงานฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทั้งในเรื่องของการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีแหล่งงบประมาณ 2 แหล่งหลัก ได้แก่ 1) งบประมาณแผ่นดิน 2) งบประมาณเงินรายได้

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ร่วมกับผู้อำนวยการกองทุกกอง ได้ร่วมกันประเมินความพร้อมและยืนยันความพร้อมรวมถึงความมั่นใจในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร และพื้นที่ มีความพร้อมต่อการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์และบรรลุภาระผูกพันของสำนักงานฯ ทั้งนี้ในกระบวนการแนวทางการจัดสรรงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากรโดยคำนึงถึงปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเพียงพอต่อการดำเนินงานตามพันธกิจ 2) การผลักดันการบรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ และ 3) การเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉินหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานอธิการบดีได้รับการจัดสรรคงบประมาณทั้งสิ้น 121,173,337.60 บาท จำแนกเป็นงบประมาณแผ่นดิน 10,875,751 บาท งบประมาณเงินรายได้ 110,297,586.60 บาท และมีผลการเบิกจ่าย ณ สิ้นปีงบประมาณภาพรวมทั้งสิน 49,063545.23 บาท

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2569 (ข้อมูลการบริหารงบประมาณ ณ ไตรมาสที่ 3) สำนักงานอธิการบดีได้รับการจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 45,071,400 บาท โดยจำแนกเป็นงบประมาณแผ่นดินจำนวน 10,513,000 บาท และงบประมาณเงินรายได้จำนวน 34,558,400 บาท มีผลการเบิกจ่ายในภาพรวมจำนวน 30,365,997.16 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.37 ของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (ไม่รวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพิ่มเติมระหว่างปี) ทั้งนี้ เมื่อจำแนกตามประเด็นยุทธศาสตร์ มีรายละเอียดดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 งบประมาณได้รับจัดสรร 37,922,800 บาท ผลการเบิกจ่าย 26,432,083 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.64 ยุทธศาสตร์ที่ 2 งบประมาณได้รับจัดสรร 1,939,900 บาท ผลการเบิกจ่าย 910,517 คิดเป็นร้อยละ 2.02 ยุทธศาสตร์ที่ 3 งบประมาณได้รับจัดสรร 3,538,000.00 บาท ผลการเบิกจ่าย 2,345,431.80 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.20 ยุทธศาสตร์ที่ 4 งบประมาณได้รับจัดสรร 1,670,700.00 บาท ผลการเบิกจ่าย 677,965.36 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.37 หลังสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.2569 คณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ จะดำเนินการประเมินประสิทธิภาพหารบริหารงบประมาณของสำนักงานฯ

ตารางที่ 2.2 ก(3)1สรุปงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำแนกตามมิติการพัฒนา/ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบประมาณ (บาท)							
	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ผลการเบิกจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (รอบ 9 เดือน) ณ ไตรมาส 3			
	แผ่นดิน	รายได้	รวม	ร้อยละ	แผ่นดิน	รายได้	รวม	ร้อยละ
ที่ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล	8,313,000	29,609,800	37,922,800	84.14	3,659,095.49	22,772,987.56	26,432,083.00	58.64
ที่ 2 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ	0	1,939,900	1,939,900	4.30	0	910,517.00	910,517.00	2.02
ที่ 3 การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	2,200,000	1,338,000	3,538,000	7.85	1,494,199.28	851,232.52	2,345,431.8	5.20
ที่ 4 บุคลากรมีความรู้ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล	0	1,670,700	1,670,700	3.71	0	677,965.36	677,965.36	1.50
ที่ 5 การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมทั้งสิ้น	**10,513,000**	**34,558,400**	**45,071,400**	**100.00**	**5,153,294.77**	**25,212,702.44**	**30,365,997.16**	**67.37**

(4) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญในการจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผน

ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน โดยมีกระบวนการเริ่มจากการวิเคราะห์ขีดความสามารถ อัตรากำลังในปัจจุบัน และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านกำลังคน เช่น การเกษียณอายุราชการหรือการลาออก เพื่อวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา และการทดแทนตำแหน่งอย่างเหมาะสม แนวทางการบริหารจัดการบุคลากร ประกอบด้วย 4 ด้านหลัก ดังนี้

1) การวางแผนกำลังคนวิเคราะห์อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง เช่น การเกษียณอายุและการลาออก เพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ และวางกระบวนการสรรหาและทดแทนตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพบุคลากรกำหนดนโยบายให้แต่ละกองจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 2.1ข(1)-1)

3) การรักษาบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจส่งเสริมความรักองค์กรและความผูกพันในการทำงาน ปรับปรุงกฎระเบียบ และสวัสดิการให้เหมาะสมกับคุณภาพชีวิต เพื่อจูงใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ดังตารางที่ 5.1 ข (2)

4) ระบบประเมินและพัฒนาคุณภาพงานพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และทบทวนแผนด้านบุคลากรเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อปรับปรุงในปีถัดไป

การดำเนินการตามแผนด้านบุคลากรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานอธิการบดีได้กำหนดนโยบายให้แต่ละกองจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากร โดยแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ 1) การส่งเสริมความรู้และทักษะการทำงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 โดยพัฒนาทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเทคนิคการถ่ายภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์ โครงการอบรมการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management in Organizations) โครงการอบรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยโครงการให้ความรู้ด้านการจัดการและอนุรักษ์พลังงานในอาคาร โครงการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือช่างสำหรับการคัดแยกขยะ และโครงการอบรมด้านจราจรสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง 2) การส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนเติบโตในสายงาน โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรในตำแหน่ง "ชำนาญการ" ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 และตำแหน่ง "ชำนาญการพิเศษ" ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด

นอกจากนี้ สำนักงานยังสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก โดยผู้เข้าร่วมจะต้องกรอกข้อมูลในระบบ Expert Database System เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และโครงการพัฒนาหัวหน้างานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

(5) สำนักงานอธิการบดีให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในการขับเคลื่อนแผนงานในทุกระดับ พร้อมทั้งกำหนดกลไกในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยแบ่งการกำกับติดตามออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) การติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการดำเนินการภายใต้หลักการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยเน้นให้ทุกหน่วยงานระดับกองร่วมขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการ โดยมอบหมายให้กองนโยบายและแผนจัดทำ “คำรับรองการปฏิบัติราชการ” ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้อำนวยการสำนักงานฯ กับผู้อำนวยการกองต่างๆ เพื่อให้การนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ การประเมินผลสัมฤทธิ์จากคำรับรองยังใช้เป็นข้อมูลประกอบในการประเมินสมรรถนะและศักยภาพของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ด้วย

สำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี โดยให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ทั้งนี้ ได้กำหนดให้ทุกกองและกลุ่มงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ พร้อมจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ที่กำหนด และใช้รายงานดังกล่าวในการติดตามประเมินผลเป็นรายไตรมาส รวมถึงการประเมินผลในภาพรวมเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำนักงานอธิการบดีได้พิจารณาและคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างเป็นระบบ โดยยึดตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานฯ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 17 ตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการติดตามผลสัมฤทธิ์และประสิทธิผลของการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร ดังตารางที่ 2.1ก (5)-1

ในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานอธิการบดีคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ได้มอบหมายให้กองนโยบายและแผน เป็นฝ่ายรวบรวมผลการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานจากทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัด และสรุปรายงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีทุกสิ้นไตรมาส เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคในประเด็นที่จะส่งผลกระทบให้ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการไม่บรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ 2.1 ก(5)-1สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มิติการพัฒนา	จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด	บรรลุ	ไม่บรรลุ	ร้อยละการบรรลุเป้าหมาย
มิติการพัฒนาที่ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพ	10	9	1	90.00
มิติการพัฒนาที่ 2 เสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ	4	4	-	100.00
มิติการพัฒนาที่ 3 ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบวนการปฏิบัติงานและการบริการที่มีคุณภาพ	3	3	-	100.00
รวม	**17**	**16**	**1**	**94.12**

2) สำนักงานอธิการบดี โดยกองนโยบายและแผนมีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการติดตาม และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการและผลการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานผลสถานะโครงการ ทุกสิ้นไตรมาส ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี และคณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และการประเมินผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ นอกจากนี้สำนักงานฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานและกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี การประเมินผลดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ทั้งในด้านความสำเร็จของโครงการ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน และการบริหารงบประมาณ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดีในปีงบประมาณถัดไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะประเมินการดำเนินงานที่เป็นโครงการประกอบด้วย 3 ประเด็นการประเมิน จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ซึ่งสรุปตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาตามประเด็นการประเมิน ดังตารางที่ 2.1 ก(5)-2

ตารางที่ 2.1 ก(5)-2 หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ประเด็นการประเมิน	ตัวบ่งชี้	ประเภทตัวบ่งชี้	เกณฑ์การพิจารณา
1.ประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการ	1.1 ความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	ผลลัพธ์	ร้อยละความสำเร็จภาพรวมของโครงการที่ผ่านเกณฑ์ ตัวชี้วัด 2 ใน 3 ของตัวชี้วัดความสำเร็จจากทั้งหมด
2.ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของโครงการ	2.1การบรรลุความสำเร็จประสิทธิผลของโครงการตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	ผลลัพธ์	ร้อยละการบรรลุความสำเร็จประสิทธิผลของดครงการที่ผ่านเกณฑ์ทั้ง 3 ตัวชี้วัด

ประเด็นการประเมิน	ตัวบ่งชี้	ประเภทตัวบ่งชี้	เกณฑ์การพิจารณา
3.ประเมินประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ	3.1การบรรลุความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568	ผลลัพธ์	ร้อยละผลการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้สะสมภาพรวม ณ สิ้นปีงบประมาณ ไม่รวมงบส่วนกลาง/ขั้นต่ำ และงบลงทุนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 90

ผลการประเมินการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีโครงการทั้งหมดจำนวน 49 โครงการ ผ่านการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการ จำนวน 47 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 95.92 ผ่านการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของโครงการ จำนวน 45 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 91.84 ดังตารางที่ 2.1ก(5)–3

ตารางที่ 2.1 ก(5)–3 สรุปรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

มิติการพัฒนา	จำนวนโครงการทั้งหมด	ความสำเร็จตามตัวชี้วัด	ประสิทธิผลการดำเนินงาน
มิติการพัฒนาที่ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพ	39	38	36
มิติการพัฒนาที่ 2 บุคลากรมีสมรรถนะ มีความเป็นมืออาชีพ มีขวัญกำลังใจที่ดีและมีความก้าวหน้าตามสายงาน	7	6	6
มิติการพัฒนาที่ 3 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัย	3	3	3
รวม	**49**	**47**	**45**

สำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2569 สำนักงานอธิการบดีได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานอธิการบดี โดยมีโครงการทั้งสิ้น 39 โครงการ จำแนกตามมิติการพัฒนาได้ดังนี้ มิติการพัฒนาที่ 1 จำนวน 26 โครงการ มิติการพัฒนาที่ 2 จำนวน 12 โครงการและมิติการพัฒนาที่ 3 จำนวน 1 โครงการ ทั้งนี้สำนักงานฯ ยังคงมุ่งเน้นการติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.2569 คณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ จะดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการและภาพรวมผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดังกล่าว

(6) สำนักงานฯ โดยผู้อำนวยการสำนักงานฯ และผู้อำนวยการทุกกอง มีการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการฯ ทุกสิ้นปีงบประมาณ กองนโยบายและแผน ดำเนินการจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามไตรมาส และได้มีการติดตามรายงาน คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ทุกปี เพื่อติดตามความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาแต่ละตัวชี้วัด รวมทั้งเร่งรัดการดำเนินงานตามแผนของสำนักงานฯ โดยใช้ข้อมูลต่อไปนี้ประกอบการคาดการณ์ ได้แก่ 1) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 3) โอกาสเชิงกลยุทธ์ 4) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพลิกผัน ความสามารถในการแข่งขัน ในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้หรือด้อยกว่าคู่เทียบ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุแล้วนำเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและประจำฯ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข แล้วมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติหลังจากนั้นจะมีการประเมินผลเพื่อพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนแผนการดำเนินงานในทุกไตรมาส เพื่อปรับแผนการดำเนินการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นตัวชี้วัดที่สำคัญและผลการดำเนินการเทียบกับคู่เทียบ หากผลการดำเนินการยังต่ำกว่าเป้าหมายหรือคู่เทียบ สามารถนำเข้าที่ประชุมเพื่อหารือ/พิจารณาแนวทางในการปรับแผนและค่าเป้าหมายการดำเนินงานในครั้งต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 สำนักงานอธิการบดีได้กำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) เรื่องการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (UI Green Metric World

University Rankings) อยู่ในลำดับที่ 13 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง เมื่อเทียบกับผลคะแนนการดำเนินงาน 2 ปีย้อนหลัง

2) สำนักงานอธิการบดีให้ความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันการจัดอันดับ มหาวิทยาลัยสีเขียวเพื่อยกระดับศักยภาพของมหาวิทยาลัยในการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนและ สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้นในเวทีระดับโลก เช่น UI Green Metric World University Rankings ซึ่งเป็นการจัดอันดับที่วัดและประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการรักษา สิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน

3. ข้อมูลเชิงปรียบเทียบ ของการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (UI Green Metric World University Rankings)

ข. สำนักงานฯ มีการติดตามสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างใกล้ชิด โดยในภาวะปกติจะดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ เป็นรายไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่าแผนที่วางไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เกิดสถานการณ์เร่งด่วนหรือไม่คาดคิด ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน และจำเป็นต้องปรับแผนอย่างรวดเร็ว สำนักงานอธิการบดีจะดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้ทันต่อสถานการณ์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ หากการปรับเปลี่ยนแผนมีผลต่อเป้าหมาย กิจกรรม หรือการใช้จ่ายงบประมาณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดทำข้อเสนอขอปรับแผนปฏิบัติราชการเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ หากไม่มีการเสนอขอปรับแผน แผนการดำเนินงานจะยังคงยึดตามแผนปฏิบัติราชการที่ได้รับการอนุมัติแล้วจากมหาวิทยาลัย ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ดังนี้

1. หน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความถึงกองนโยบายและแผน เพื่อขออนุมัติปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ

2. กองนโยบายและแผน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในประกาศของมหาวิทยาลัยหรือไม่ พร้อมเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา ก่อนนำเสนอรองอธิการบดีที่กำกับดูแลกองนโยบายและแผนพิจารณา และเสนต่ออธิการบดีตามลำดับ

3. เมื่อได้รับการอนุมัติให้ปรับแผนเรียบร้อยแล้ว จึงถ่ายทอดแผนสู่หน่วยงานเพื่อนำสู่การปฏิบัติ

4. นำข้อมูลการปรับแผนมาใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีสถานการ์เร่งด่วนพิเศษทางสำนักงานอธิการบดีและผู้ที่เกี่ยวข้องจะสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ LINE Group หรือประชุมเฉพาะกิจเพื่อปรับเปลี่ยนแผนโดยทันที ที่ผ่านมามีตัวอย่างการปรับแผนฉุกเฉินที่ผ่านมาดังตารางที่ P.2.2 ข.(1)

ตารางที่ P.2.2 ข.(1)แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

สถานการณ์	ตัวอย่างการปรับแผน	ผู้รับผิดชอบ
1.การไม่บรรลุตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการ	จากผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ไม่บรรลุตัวชี้วัดของแผนงาน/ โครงการ ผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล จะสรุปตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุและคาดเดาสาเหตุของการไม่บรรลุตัวชี้วัด และนำเสนอต่อหัวหน้างาน เพื่อนำเรื่องเข้าที่ประชุมสำนักงานวิเคราะห์หาสาเหตุของตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุของแผนงาน ซึ่งอาจจะต้องเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้การดำเนินงานในครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น พร้อมมอบหมาย ผู้รับผิดชอบ ให้กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมกับกำหนดเป้าหมายใหม่ที่ชัดเจนในการดำเนินงานปีถัดไป	ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

2.โรคระบาดสถานการณ์ฉุกเฉิน	จากสถานการณ์โรคระบาด สำนักงานอธิการบดีได้ถือปฏิบัติการดำเนินงานตามประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ติดตามสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ ประชาสัมพันธ์มาตรการป้องกัน และเผยแพร่แบบฟอร์มในการคัดกรอง-ลงทะเบียนเข้า–ออกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย ในส่วนของการจัดการเรียนการสอน ได้มีการออกประกาศการขยายระยะเวลาการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา และแนวทางการจัดการเรียนการสอน ทั้งภาคปกติ ภาคพิเศษ เป็นต้น	ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก.(1) สำนักงานฯ มีการกำหนดแนวทางการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างรอบด้านโดยพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม ออกแบบวิธีการรับฟังที่แตกต่างกันตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม กำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าให้เหมาะสมกับลักษณะและช่วงเวลาของความสัมพันธ์กับลูกค้า ตั้งแต่ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการ และหลังรับบริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่สะท้อนความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และประสบการณ์ของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาอย่างครบถ้วน มีกระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มลูกค้าและช่องทาง โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าและช่องทางช่องทางรับฟังเสียงที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนและตรงประเด็น

ขั้นที่ 2 รวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการรับฟังตามรอบเวลาที่กำหนด ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ของลูกค้าอย่างรอบด้าน

ขั้นที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ต้องดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ขั้นที่ 4 นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการ พร้อมทั้งสื่อสารแจ้งผลการดำเนินงานกลับไปยังลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าเสียงของลูกค้ามีผลต่อการพัฒนาองค์กร ดังตารางที่ 3.1 ก.(1)

ก.(2) สำนักงานฯ กำหนดกระบวนการเข้าถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มที่พึงมีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ การรับสมัคร และการให้บริการสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพได้อย่างมีประสิทธิผล โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและผลการวิเคราะห์เชิงประจักษ์เป็นฐานในการวางแผนดำเนินงาน ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การติดตามประเมินผล และการนำผลไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัย และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายด้านการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลผู้สมัครย้อนหลัง ผู้ยืนยันสิทธิ์ ความต้องการตลาดแรงงาน และจำแนกกลุ่มเป้าหมายตามพื้นที่ ระดับการศึกษา และศักยภาพของสถานศึกษา โดยกำหนดพื้นที่หลัก ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และพิจิตร กำหนดเกณฑ์คัดเลือกโรงเรียนและหน่วยงานเป้าหมาย โดยพิจารณาจากจำนวนผู้สมัครย้อนหลัง อัตราการยืนยันสิทธิ์ ความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย พร้อมจัดทำแผนประชาสัมพันธ์และแผนเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

2. ประชาสัมพันธ์ผ่าน Website, Facebook, TikTok และสื่อของมหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมแนะแนว Open House และให้คำปรึกษาด้านการสมัครเรียน หลักสูตร และทุนการศึกษา ผ่านช่องทางออนไลน์และการให้บริการ ณ จุดบริการ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับโรงเรียนและหน่วยงานภายนอก

3. ติดตามจำนวนผู้สมัคร ผู้ยืนยันสิทธิ์ ผู้เข้าศึกษา และจำนวนโรงเรียนเครือข่าย ประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมและช่องทางประชาสัมพันธ์ พร้อมรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์ผลผ่านกระบวนการ Data Review เปรียบเทียบกับเป้าหมายและผลการดำเนินงานย้อนหลัง

4. ปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมแนะแนวจากผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ทบทวนพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย พัฒนารูปแบบกิจกรรม Open House การแนะแนว และสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย เข้าถึงง่าย รวมถึงรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อใช้วางแผนการรับนักศึกษาในปีการศึกษาถัดไป ดังตารางที่ 3.1 ก.(2)

ตารางที่ 3.1 ก.(1) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน

กลุ่ม	วิธีการรับฟังเสียง	วงจรชีวิต	การสื่อสารแบบ 2 ทาง	ความถี่	การวิเคราะห์สารสนเทศ	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ผู้รับบริการ								
นักศึกษา (ปริญญาตรี)	1. แบบสำรวจความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมต่างๆ 2. การรับฟังสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook/Line 3. การพูดคุยรายกลุ่ม/รายบุคคล	B ลูกค้าปัจจุบัน	1. ตอบข้อซักถาม แจ้งผลการปรับปรุงบริการจากข้อเสนอแนะผ่าน Facebook, Line OA 2. ประชุมร่วมกับสโมสรนักศึกษา	ปีละ 1-2 ครั้ง และ Real-time	1. วิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจรายด้าน (บริการ/ระบบ/บุคลากร) 2. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนซ้ำ และแนวโน้มรายภาคการศึกษา เพื่อนำไปกำหนดประเด็นปรับปรุงเชิงระบบ	1. ปรับลดขั้นตอนการขอเอกสารทางการศึกษา 2. การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ 3. ปรับปรุงกิจกรรมพัฒนานักศึกษาและกิจกรรมส่งเสริมทักษะชีวิตตามความต้องการของนักศึกษา เช่น ด้านการเงิน การวางแผนอาชีพ และสุขภาวะจิต 4. ถ่ายทอดผลเข้าสู่แผนปฏิบัติการรายปี	กบศ./กพน.	7.2ก(1)-29 7.2ก(1)-35-41 7.2ก(1)-7 7.2ก(1)-42 7.2ก(2)-1-2
นักศึกษา (บัณฑิตศึกษา)	1. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการงานทะเบียน 2. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์	B ลูกค้าปัจจุบัน	1. ตอบข้อซักถาม แจ้งผลการปรับปรุงบริการจากข้อเสนอแนะผ่าน Facebook, Line OA 2. การพบปะอาจารย์/เจ้าหน้าที่	ปีละ 1-2 ครั้ง และ Real-time	1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ 2. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนซ้ำ 3. วิเคราะห์แนวโน้มความต้องการ เช่น การบริการออนไลน์ ความรวดเร็ว และการเข้าถึงข้อมูล	1. ปรับปรุงระบบบริการทะเบียนและเอกสารออนไลน์ 2. พัฒนาคู่มือและ Infographic การให้บริการ เพิ่มช่องทางออนไลน์ และลดข้อผิดพลาดจากการติดต่อสอบถาม	กบศ.	7.1ข(1)-22 7.2ก(1)-11 7.2ก(1)-43 7.2ก(2)-3-4
บุคลากรสายวิชาการ	1. การประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในด้านหลักสูตร ตารางเรียน ตารางสอบ	B ลูกค้าปัจจุบัน C ลูกค้าหลังรับบริการ	1. ตอบข้อซักถามผ่าน Facebook, Line OA 2. ประชุมร่วมกับคณะและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	วิเคราะห์ความต้องการด้านหลักสูตร ตารางเรียน ตารางสอบ และ Pain Point ในกระบวนการสนับสนุนการสอน รวมถึงแนวโน้มปัญหาซ้ำ	1. ปรับแบบฟอร์ม/ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นมาตรฐาน 2. พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน 3. เพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างอาจารย์กับหน่วยสนับสนุน	กบศ.	7.2ก(1)-27-28 7.2ก(1)-44-46 7.2ก(2)-5

กลุ่ม	วิธีการรับฟังเสียง	วงจรชีวิต	การสื่อสารแบบ 2 ทาง	ความถี่	การวิเคราะห์สารสนเทศ	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	2. แบบสอบถามประเมินการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล 3. ประชุม Pre school และรับฟังความคิดเห็น		3. แจ้งผลการดำเนินการจากข้อเสนอแนะและผลการปรับปรุงผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ 4. จัดประชุมชี้แจงและรับฟังความคิดเห็น	ปีละ 1 ครั้ง	วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบบริหารงานบุคคล เช่น การบริการ เอกสาร สิทธิประโยชน์ และข้อร้องเรียนซ้ำ	4. พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ App PSRU NEXT (การขอหนังสือรับรอง/เครื่องราช)	กบค.	7.2ก(1)-47-50 7.2ก(2)-6
บุคลากรสายสนับสนุน	1. แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบริการ 2. ประชุมในโอกาสต่างๆ	B ลูกค้าปัจจุบัน C ลูกค้าหลังรับบริการ	1. ตอบข้อซักถาม แจ้งผลการปรับปรุงบริการจากข้อเสนอแนะผ่าน Facebook, Line OA 2. จัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ	ปีละ 1-2 ครั้ง	ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ	1. ปรับรูปแบบขั้นตอนการให้บริการ 2. จัดตั้งกลุ่มให้คำปรึกษาระบบสารสนเทศ	กบศ.	7.2ก(1)-14-15 7.2ก(1)-24-25 7.2ก(1)-51
	3. ประชุม Pre school และรับฟังความคิดเห็น			ปีละ 1 ครั้ง	สรุปข้อเสนอแนะจากกิจกรรม	3. จัดทำรายงานเพื่อเสนอผู้บริหาร	กบค.	7.2ก(1)-52 7.3 ก.(3)-11-15
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
ผู้ปกครอง	1. แบบประเมินความพึงพอใจ 2. การจัดประชุมผู้ปกครอง	A ลูกค้าก่อนรับบริการ B ลูกค้าปัจจุบัน C ลูกค้าหลังรับบริการ	1. ตอบข้อซักถาม แจ้งผลการปรับปรุงบริการจากข้อเสนอแนะผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย 2. จัดประชุมผู้ปกครองและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความกังวล/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความปลอดภัย การใช้ชีวิต และบริการต่างๆ	1. พัฒนาระบบดูแลความปลอดภัยนักศึกษา 2. การดูแลเรื่องสุขภาวะนักศึกษา 3. รูปแบบกิจกรรมรับน้องปลอดภัย	กพน.	7.2ก(1)-53-55
ชุมชน	1. สำรวจความคิดเห็นของชุม	B ลูกค้าปัจจุบัน C	1. สื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับชุมชนผ่านการ	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ	โครงการพัฒนานักศึกษาโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	กพน./กก.	7.2ก(1)-22 7.2ก(2)-9

กลุ่ม	วิธีการรับฟังเสียง	วงจรชีวิต	การสื่อสารแบบ 2 ทาง	ความถี่	การวิเคราะห์สารสนเทศ	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	2. จัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาร่วมกับชุมชน	ลูกค้าหลังรับบริการ	ประชุมร่วม เครือข่ายความร่วมมือ 2. เปิดโอกาสให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน และร่วมออกแบบกิจกรรมบริการวิชาการและโครงการพัฒนาท้องถิ่น 3. แจ้งผลการดำเนินงาน ผลการปรับปรุง และผลลัพธ์ของโครงการที่เกิดจากข้อเสนอแนะของชุมชนกลับไปยังชุมชน		เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน			
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ	1. การประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ 2. การรับฟังนโยบายด้านต่างๆ /การมอบหมายงาน	B ลูกค้าปัจจุบัน C ลูกค้าหลังรับบริการ	1. สื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านการประชุมคณะกรรมการ 2. รายงานผลการดำเนินงานและผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของผู้บริหารผ่าน Dashboard รายงานวิเคราะห์ และการประชุมติดตามผล	ทุกไตรมาส	ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงาน การให้บริการ การพัฒนางาน	1. กิจกรรมความร่วมมือระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร เช่น การสัมมนา รับฟังความคิดเห็น 2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	กนผ./กค.	7.2ก(1)-23 7.2ก(1)-57

ตารางที่ 3.1 ก.(2)วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

กลุ่ม	วิธีการรับฟังเสียง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้	การเตรียมพร้อมสำหรับลูกค้าที่พึงมี	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ลูกค้าที่พึงมีในอนาคต						
นักเรียน ม.6, นักศึกษาจากสถาบันอื่น/ผู้เรียนวัยทำงาน	1. การออกแนะแนวเชิงรุกในโรงเรียนเป้าหมาย /Open House 2. แบบสอบถามความสนใจศึกษาต่อ 3. ช่องทางสื่อสารออนไลน์	ปีละ 1–2 ครั้ง และออนไลน์ต่อเนื่อง	วิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาต่อ ปัจจัยในการตัดสินใจ (ค่าใช้จ่าย/ภาพลักษณ์/อาชีพ)	1. วางแผนลงพื้นที่เชิงรุกตามกลุ่มโรงเรียน 2. พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะกลุ่ม 3. ปรับระบบรับสมัครออนไลน์ให้ใช้งานง่าย 4. จัดทำทุนการศึกษาเพื่อจูงใจ	กบศ.	7.2ก(1)-58 7.2ก(2)-10 7.5ก(2)-1-5
ลูกค้าที่พึงมีในอดีต						
ศิษย์เก่า	1. แบบสอบถามออนไลน์ 2. ช่องทางสื่อสารออนไลน์ 3. กิจกรรมศิษย์เก่า	ปีละ 1 ครั้ง	วิเคราะห์ความพึงพอใจ ความต้องการพัฒนาทักษะ และระดับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย	1. พัฒนาหลักสูตร Up Skill/Reskill 2. จัดกิจกรรมสร้างเครือข่าย เช่น กอล์ฟมวย คอนเสิร์ต	กพน.	7.2ก(1)-21 7.2ก(1)-56 7.2ก(2)-7-8

ข.(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สำนักงานฯ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยพิจารณาจากลักษณะของผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง พฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย และบทบาทที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามที่ระบุไว้ใน P.1 ข(2) เพื่อให้สามารถออกแบบและพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดรูปแบบการสื่อสาร การให้บริการ และการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละกลุ่ม ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดี เกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน และสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.1 ข.(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางการออกแบบและพัฒนาบริการ	การส่งเสริมการตลาด	ผลลัพธ์
นักศึกษา (ปริญญาตรี)	1. ได้รับบริการด้านเอกสารที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง 2. ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษา/ทุน/สวัสดิการต่างๆ อย่างถูกต้อง ทันเวลา และครบถ้วน 3. ระบบสารสนเทศมีความทันสมัย ใช้งานง่าย และปลอดภัย 4. ได้รับการพัฒนาทักษะวิชาการ วิชาชีพ และ Future Skills	1. พัฒนาระบบขอเอกสาร Online, 2. ออกแบบบริการแบบ e-Service 3. จัดทำคู่มือและ Infographic สำหรับผู้ใช้บริการ 4. ปรับปรุงบริการจาก VOC อย่างต่อเนื่อง	1. Website 2. Facebook 3. Line OA 4. TikTok	7.2ก(1)-29-32 7.2ก(1)-35-42 7.2ก(2)-1 7.1ข(1)-24
นักศึกษา (บัณฑิตศึกษา)	1. ระบบทะเบียนและข้อมูลการศึกษาที่ถูกต้อง 2. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน 3. การเข้าถึงข้อมูลด้านวิชาการ	1. ระบบติดตามคำร้องออนไลน์ 2. ช่องทางให้คำปรึกษาออนไลน์	1. Website 2. Facebook 3. Line OA	7.2ก(1)-10-11 7.2ก(1)-43 7.2ก(2)-3-4
บุคลากรสายวิชาการ	1. ระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน 2. การพัฒนาวิชาชีพ 3. การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	1. ระบบสนับสนุนอาจารย์ 2. ระบบบริการออนไลน์	1. Website 2. Facebook 3. Line OA	7.2ก(1)-12-13 7.2ก(1)-44-49 7.2ก(2)-5-6
บุคลากรสายสนับสนุน	1. การพัฒนาสมรรถนะ 2. ระบบสนับสนุนการทำงาน 3. การให้คำปรึกษา	1. ระบบ iMIS 2. Coaching 3. ระบบสารสนเทศสนับสนุนงาน	1. Website 2. Facebook	7.2ก(1)-1 7.2ก(1)-3-6 7.2ก(1)-14-15 7.2ก(1)-51-52

ข.(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ สำนักงานฯ ใช้กระบวนการออกแบบและพัฒนาบริการอย่างเป็นระบบเพื่อให้บริการสำคัญสอดคล้องกับพันธกิจและบริการหลักที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร โดยนำข้อมูลจากการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC) ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ หรือเทคโนโลยี มาวิเคราะห์ความต้องการและโอกาสในการพัฒนาดำเนินการตามกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) รับฟังความต้องการและรวบรวมข้อมูลจากผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุความต้องการ ปัญหา ช่องว่าง และโอกาสพัฒนา (3) ออกแบบหรือปรับปรุงบริการร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง (4) นำบริการไปทดลองใช้หรือดำเนินการจริง พร้อมติดตามผล (5) ประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA สำนักงานฯ เชื่อมโยงข้อมูลจากการรับฟังเสียงผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ากับบริการหลักที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร (P.1 ก.(1)) โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา และโอกาสในการพัฒนา ก่อนออกแบบหรือปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับพันธกิจของแต่ละกอง และติดตามผลผ่านตัวชี้วัดสำคัญในหมวด 7 เพื่อประเมินประสิทธิผลของการให้บริการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 3.1 ข.(2) แนวทางในการให้บริการ

บริการหลัก	ข้อมูลนำเข้า	การวิเคราะห์ความต้องการ	การออกแบบ/ปรับปรุงบริการ	ผู้รับผิดชอบ/ลูกค้า	ผลลัพธ์
1. ด้านแผนและงบประมาณ - จัดทำแผนยุทธศาสตร์ - จัดทำคำของบประมาณ - จัดสรรงบประมาณ - กำกับติดตามผล	1. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 2. ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3. ความต้องการของหน่วยงาน 4. ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร	1. วิเคราะห์ GAP ระหว่างเป้าหมายกับผลดำเนินงาน 2. วิเคราะห์ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 3. วิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	1. พัฒนาระบบ iMIS และ Dashboard 2. ปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนและงบประมาณ 3. จัดทำระบบติดตามผลแบบ Real-time	กนผ. ลูกค้า: 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ 2. บุคลากรสายวิชาการ 3. บุคลากรสายสนับสนุน	7.5ข-1-2 7.5ก(1)-1-2 7.2ก(1)-33 7.1ข(1)-1-7
2. ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร - รับสมัครงาน - พัฒนาบุคลากร - เข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น	1. ผลการประเมินสมรรถนะ 2. ความต้องการพัฒนาบุคลากร 3. ผลสำรวจความผูกพัน	1. วิเคราะห์ Skill Gap- 2. วิเคราะห์ความต้องการ Upskill/Reskill 3. วิเคราะห์เส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน	1. จัดทำ IDP รายบุคคล 2. พัฒนาหลักสูตรอบรม 3. ระบบฐานข้อมูลบุคลากร	กบค. ลูกค้า: 1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน	7.3ก.(4)-1-2 7.3ก.(1)-1-5 7.1ข(1)-25
3. ด้านอำนวยการ - สารบรรณ - ประชุม - อาคารสถานที่ - ยานพาหนะ	1. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 2. สถิติการใช้บริการ 3. ระบบแจ้งซ่อม 4. ความต้องการของผู้ใช้บริการ	1. วิเคราะห์ Pain Point ของผู้รับบริการ 2. วิเคราะห์ระยะเวลาการให้บริการ 3. วิเคราะห์สาเหตุข้อร้องเรียน	1. พัฒนาระบบ e-Document 2. ระบบจองห้องประชุม/จองรถออนไลน์ 3. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	กก. ลูกค้า: 1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน	7.2ก(1)-2-6 7.1ข(1)-21 7.1ข(1)-26-27
4. ด้านบริการการศึกษา/ด้านกิจกรรมนักศึกษา - รับสมัครนักศึกษา - ลงทะเบียนเรียน - ประมวลผลการศึกษา - เอกสารทางการศึกษา	1. VOC นักศึกษา 2. ข้อร้องเรียน 3. สถิติการใช้บริการ 4. ข้อมูลผู้สมัครและผู้ใช้บริการ	1. วิเคราะห์ความต้องการด้านความรวดเร็วและความถูกต้อง 2. วิเคราะห์จุดติดขัดของกระบวนการบริการ 3. วิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมผู้ใช้บริการ	1. ระบบ REG Online 2. One Stop Service 3. ระบบติดตามสถานะเอกสาร	กบศ. ลูกค้า: 1. นักเรียน ม.6/ปวช./ปวส./คนทำงาน 2. นักศึกษาปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา/ 3. บุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน	7.2ก(1)-12 7.2ก(1)-14-15 7.2ก(1)-44-46 7.1ข(1)-11-12
- พัฒนานักศึกษา - กิจกรรมนักศึกษา - ทุนการศึกษา - สวัสดิการนักศึกษา	1. แบบประเมินกิจกรรม 2. ความต้องการนักศึกษา 3. ข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรม 4. ข้อมูลทุนและสวัสดิการ	1. วิเคราะห์ความต้องการด้าน Soft Skills /Future Skills 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรม 3. วิเคราะห์ความต้องการด้านทุนและสวัสดิการ	1. พัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตร 2. ระบบติดตามชั่วโมงกิจกรรม 3. โครงการพัฒนาทักษะแห่งอนาคต	กพน. ลูกค้า: 1. นักศึกษาปริญญาตรี	7.1ก(1)-1-2 7.2ก(1)-9 7.2ก(1)-59 7.1ข(1)-28

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

สำนักงานฯ มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในทุกช่วงของการมีความสัมพันธ์ ตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา ระหว่างศึกษา และหลังสำเร็จการศึกษา ผ่านช่องทางการสื่อสารและการให้บริการที่หลากหลาย พร้อมทั้งมีระบบติดตาม ประเมินผล และนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาว ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานออกเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) การสร้างและจัดการความสัมพันธ์ โดยการจัดเวทีพบผู้เรียนและผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกภาคเรียน เช่น เวทีนักศึกษา, เวทีศิษย์เก่า, เวทีรับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากร จัดตั้งช่องทางการสื่อสาร เช่น LINE OA, เว็บไซต์, Facebook กองต่างๆ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานเฉพาะกลุ่ม เช่น นักศึกษาทุน, ศิษย์เก่า, นักศึกษาพิการ (2) การเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าเพื่อสร้างความผูกพันเชิงบวกและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบ One Stop Service จัดทำคู่มือบริการให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ด้วยตนเอง จัดกิจกรรมปฐมนักศึกษาใหม่ โดยเน้นการเชื่อมโยงกับระบบบริการ เช่น การใช้ App Dek Pibul (3) การต่อยอดความสัมพันธ์และความผูกพัน ไม่เพียงมุ่งให้บริการตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังมุ่งสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้เรียนและลูกค้าผ่านกิจกรรมต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมศิษย์เก่าคืนสู่เหย้า โดยเชิญศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จมาพูดคุย ถ่ายทอดประสบการณ์ จัดทำระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า เพื่อให้สามารถติดตาม สื่อสาร และเชิญเข้าร่วมกิจกรรมมหาวิทยาลัย

ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ สำนักงานฯ ดำเนินการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละกลุ่มลูกค้าให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง เช่น การเพิ่มความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การสร้างความผูกพัน และการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว พร้อมกำหนดช่องทางการสื่อสาร กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละกลุ่ม ติดตามและประเมินผลผ่านตัวชี้วัดสำคัญ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนข้อร้องเรียน ระยะเวลาการให้บริการ อัตราการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัล และระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของผู้เรียน ศิษย์เก่า และลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ โดยมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลการประเมินถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร การพัฒนาระบบ e-Service การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และการออกแบบกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น ดังตารางที่ 3.2 ก.(1)

ก.(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สำนักงานฯ กำหนดแนวทางการเข้าถึงสารสนเทศและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาที่พบจากการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) แบบสอบถามความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลการใช้บริการของแต่ละกลุ่ม เพื่อนำมาจำแนกประเภทของสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สำนักงานฯ ออกแบบช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสนับสนุนให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยครอบคลุมทั้งช่องทางดิจิทัลและการให้บริการโดยตรง เช่น เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ระบบ PSRU NEXT, Line OA, Facebook และการให้คำปรึกษาผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลขอรับบริการ ติดตามสถานะ และรับการสนับสนุนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง นอกจากนี้ ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการและตัวชี้วัดในการติดตามประสิทธิผลของการสนับสนุน เช่น ระยะเวลาการตอบกลับ ระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อัตราการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัล และจำนวนข้อร้องเรียน โดยนำผลการประเมินมาทบทวนและปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและรูปแบบการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิผล ดังตารางที่ 3.2 ก.(2)

ตารางที่ 3.2 ก.(1) ความผูกพันกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่ม	ความคาดหวัง	วัตถุประสงค์	วิธีการสร้างความผูกพัน	การตอบสนองให้เหนือกว่าที่คาดหวัง	ผลลัพธ์	การปรับปรุง
ผู้รับบริการ						
นักศึกษา (ปริญญาตรี)	- บริการรวดเร็ว ถูกต้อง - เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก - ได้รับการช่วยเหลือทันเวลา	- เพิ่มความพึงพอใจ - ลดข้อร้องเรียน - เพิ่มการใช้บริการดิจิทัล	- สื่อสารผ่าน Website, Facebook, Line OA - ให้บริการ One Stop Service และ e-Service - ปฐมนิเทศและประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญ	- แจ้งเตือนกำหนดการล่วงหน้า - ตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์ - จัดทำคู่มือ/Infographic - ติดตามสถานะคำร้องออนไลน์	7.2ก(1)-7-9 7.2ก(1)-60-62	- ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน - พัฒนาระบบออนไลน์ให้ใช้งานง่ายขึ้น - ปรับปรุงฐานข้อมูลและข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน - จัดทำคู่มือ/Infographic ตามประเด็นที่ผู้รับบริการสอบถามบ่อย
นักศึกษา (บัณฑิตศึกษา)	- เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและกำหนดการสำคัญได้สะดวก - ใช้บริการออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา - ได้รับการตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็ว	- เพิ่มความพึงพอใจต่อบริการบัณฑิตศึกษา - เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ - ลดข้อร้องเรียนจากการรับบริการ	- สื่อสารผ่าน REG, Website, Facebook และ Line OA - จัดกิจกรรมปฐมนิเทศและประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญ	- แจ้งเตือนกำหนดการสำคัญล่วงหน้า - ตอบข้อซักถามผ่านช่องทางออนไลน์ - จัดทำคู่มือและ Infographic การใช้บริการ	7.2ก(1)-10-11 7.2ก(1)-43 7.2ก(2)-3-4	- ปรับปรุงคู่มือและ Infographic ให้เข้าใจง่ายขึ้น - ปรับปรุงเว็บไซต์และระบบออนไลน์ให้ทันสมัย - ทบทวนข้อร้องเรียนและความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง
บุคลากรสายวิชาการ	- ระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน	- ระบบ REG และระบบสนับสนุนการเรียนการสอน - การสื่อสารผ่านหน่วยงาน	- ระบบกรอกแผนการเรียนออนไลน์	7.1ข(1)-29 7.2ก(1)-12-13 7.2ก(1)-45-46	- พัฒนาระบบ REG ให้ใช้งานง่ายขึ้น - จัดทำคู่มือ/Infographic การใช้งาน - ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน
	ได้รับการสนับสนุนด้านวิชาชีพและการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง	- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสมรรถนะ	- ระบบประเมินและติดตามผล - ประชุม/สัมมนาอาจารย์อย่างต่อเนื่อง	- ให้คำปรึกษารายบุคคลด้านการพัฒนาวิชาชีพ - ติดตามบุคลากรรายใหม่แบบพี่เลี้ยง	7.2ก(1)-47-49 7.2ก(2)-6	- จัดทำคู่มือและ Infographic การพัฒนาวิชาชีพ - เพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษา - ปรับหลักสูตรพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ
บุคลากรสายสนับสนุน	ได้รับคำแนะนำและการประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว	เพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการภายในองค์กร	- สื่อสารข้อมูลผ่าน LINE กลุ่มงาน	- จัดตั้งกลุ่มที่ปรึกษาและเครือข่ายการทำงานร่วมกัน	7.2ก(1)-14-15	- เพิ่มช่องทางสื่อสารที่เข้าถึงง่าย - พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาและติดตามงาน

กลุ่ม	ความคาดหวัง	วัตถุประสงค์	วิธีการสร้างความผูกพัน	การตอบสนองให้เหนือกว่าที่คาดหวัง	ผลลัพธ์	การปรับปรุง
			- ประชุมชี้แจงและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่อง			
	ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	พัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับภาระงาน	- ประชาสัมพันธ์หลักสูตรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - สำรวจความต้องการพัฒนารายบุคคล - จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล	- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการและพี่เลี้ยงงาน - สนับสนุนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง	7.2ก(1)-24-25 7.2ก(1)-51-52 7.2ก(2)-11 7.3 ก.(4)-1-3	- ปรับหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ - เพิ่มหลักสูตรด้านดิจิทัลและการปฏิบัติงานจริง - ทบทวนผลการพัฒนารายบุคคล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
ผู้ปกครอง	ได้รับข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง	เพิ่มความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการมีส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัย ทุนการศึกษา/ความปลอดภัยด้านต่างๆ	- ประชุมผู้ปกครอง - สื่อสารผ่าน Line OA, Facebook และ Website	- แจ้งข่าวสารและกำหนดการสำคัญล่วงหน้า - จัดทำคู่มือและ Infographic สำหรับผู้ปกครอง	7.2ก(1)-20 7.2ก(1)-53-55	- เพิ่มช่องทางสื่อสารที่เข้าถึงง่าย - ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและเข้าใจง่าย - พัฒนาระบบแจ้งข่าวสารสำคัญอย่างต่อเนื่อง
ศิษย์เก่า	ได้รับโอกาสพัฒนาทักษะและสร้างเครือข่ายกับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	เพิ่มความผูกพันและการมีส่วนร่วมของศิษย์เก่า	- จัดกิจกรรมศิษย์เก่าและเครือข่ายศิษย์เก่า - สื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	- พัฒนาหลักสูตร Up-skill / Re-skill - จัดกิจกรรมสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์	7.2ก(1)-21 7.2ก(1)-34 7.2ก(1)-56 7.2ก(2)-7-8	- เพิ่มกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของศิษย์เก่า - ขยายช่องทางสื่อสารออนไลน์ - พัฒนาฐานข้อมูลศิษย์เก่าให้เป็นปัจจุบัน
ชุมชน	ได้รับการสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน	พัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	- บูรณาการบริการวิชาการและวิศวกรสังคมร่วมกับชุมชน - รับฟังความต้องการของชุมชนอย่างต่อเนื่อง	- ร่วมออกแบบกิจกรรมและโครงการกับชุมชน - ติดตามผลและขยายผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	7.2ก(1)-22 7.2ก(2)-9 7.4ก.(5)-2	- นำข้อมูลความต้องการของชุมชนมาปรับปรุงโครงการ - เพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนในทุกขั้นตอน - พัฒนาระบบติดตามผลหลังดำเนินโครงการ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ	ได้รับข้อมูลสารสนเทศและผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และ	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการตัดสินใจ	- รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	- จัดทำ Dashboard และรายงานสรุปผู้บริหารแบบ Real-time	7.2ก(1)-23 7.2ก(1)-57	- พัฒนาระบบ Dashboard และรายงานเชิงวิเคราะห์ - เพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบ

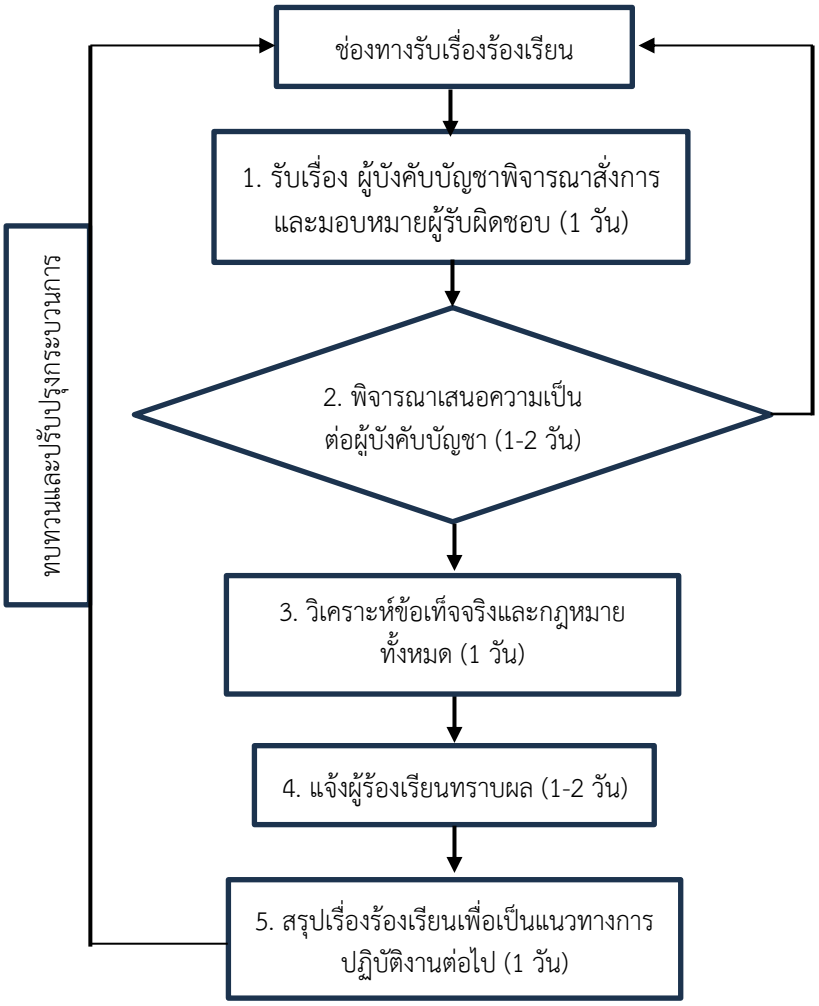
กลุ่ม	ความคาดหวัง	วัตถุประสงค์	วิธีการสร้างความผูกพัน	การตอบสนองให้เหนือกว่าที่คาดหวัง	ผลลัพธ์	การปรับปรุง
	ใช้ประกอบการตัดสินใจได้		- ประชุมผู้บริหารและนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ - สื่อสารผ่าน Dashboard และช่องทางออนไลน์	- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ		- ปรับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้เข้าใจง่ายและทันเวลา
ลูกค้าที่พึงมี						
ผู้สนใจเข้าศึกษา	- ได้รับข้อมูลหลักสูตร การสมัคร และทุนการศึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา - เข้าถึงข้อมูลและสอบถามข้อมูลได้สะดวก	- สร้างความเชื่อมั่นและความสนใจในการเข้าศึกษา - เพิ่มจำนวนผู้สมัครและผู้ยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา	- ประชาสัมพันธ์ผ่าน Website, Facebook, Line OA, TikTok และ Open House - แนะแนวเชิงรุกในโรงเรียนเป้าหมาย - ระบบสมัครเรียนออนไลน์และระบบติดตามสถานะการสมัคร	- ตอบข้อซักถามผ่านช่องทางออนไลน์แบบ Real-time - จัดทำคู่มือสมัครเรียนและ Infographic - ระบบติดตามสถานะการสมัครและแจ้งเตือนอัตโนมัติ - ให้คำปรึกษาเลือกหลักสูตรตามความสนใจรายบุคคล	7.2ก(1)-58 7.2ก(2)-10 7.5ก(2)-1-3	- วิเคราะห์ข้อมูลผู้สมัครและความต้องการของโรงเรียนเป้าหมาย - ปรับปรุงเว็บไซต์ ระบบสมัครเรียน และ Infographic ให้ใช้งานง่ายขึ้น - เพิ่มช่องทางสื่อสารออนไลน์ - ปรับรูปแบบกิจกรรมแนะแนวและ Open House ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 3.2 ก.(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่ม	สารสนเทศ/การสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึง	รูปแบบการสนับสนุน	ผลลัพธ์
นักศึกษา	การเข้าถึงข้อมูลทางการศึกษาที่จำเป็นต่อการเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวก	App DEK Pibul/เว็บไซต์กองบริการการศึกษา/ระบบ REG/LINE Official Account/Facebook ของหน่วยงาน/ติดต่อโดยตรงที่จุดบริการ	1. ดำเนินการค้นหา ตรวจสอบด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ 2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และตอบคำถาม	7.2ก(1)-29 7.2ก(1)-61
บุคลากรสายวิชาการ	ข้อมูลและระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เว็บไซต์กองบริการการศึกษา/ระบบ REG /LINE Official Account /ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	1. ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง เช่น การบันทึกเกรด การตรวจสอบข้อมูลนักศึกษา และการจัดการรายวิชา 2. ผ่านเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำด้านระเบียบ/แนวปฏิบัติ	7.1ข(1)-8 7.2ก(1)-12-13 7.2ก(1)-45
บุคลากรสายสนับสนุน	ข้อมูลและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้งานได้สะดวก	เว็บไซต์หน่วยงาน /ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (PSRU NEXT / e-Document) / กลุ่มไลน์หน่วยงาน /การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	1. ให้บุคลากรสามารถค้นหา ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ และสนับสนุนการปฏิบัติงาน	7.2ก(1)-14-15 7.2ก(1)-24-25

กลุ่ม	สารสนเทศ/การสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึง	รูปแบบการสนับสนุน	ผลลัพธ์
ผู้ปกครอง	ข้อมูลเกี่ยวกับบุตรหลานอย่างถูกต้อง ทันเวลา และเข้าใจง่าย	เว็บไซต์มหาวิทยาลัย /Facebook ของหน่วยงาน /LINE Official Account /การประชุมผู้ปกครอง /การติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่	1. ติดตามข่าวสารได้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางออนไลน์ 2. เจ้าหน้าที่ เช่น การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และการประสานงานข้อมูลเฉพาะด้าน	7.2ก(1)-53-55
ศิษย์เก่า	การพัฒนาทักษะเพิ่มเติม (Up-skills / Re-skills) เครือข่ายอาชีพ โอกาสในการทำงาน การรับรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัย	เว็บไซต์มหาวิทยาลัย /Facebook ของหน่วยงาน /กลุ่มศิษย์เก่า /กิจกรรมพบปะศิษย์เก่า	1. การติดตามข่าวสาร สมัครกิจกรรม และเข้าร่วมเครือข่ายด้วยตนเอง 2. โดยมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ จัดอบรมพัฒนาทักษะ และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายอาชีพ	7.2ก(1)-21 7.2ก(1)-56
ชุมชน	การได้รับองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	การลงพื้นที่ของมหาวิทยาลัย/การประชุมร่วมกับชุมชน ผู้นำชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น/เว็บไซต์/ Facebook ของมหาวิทยาลัย	1. การเผยแพร่องค์ความรู้และข้อมูลโครงการผ่านสื่อออนไลน์ 2. การลงพื้นที่ให้คำปรึกษา ค่ายอาสา	7.2ก(1)-22 7.2ก(2)-9
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้ทันที	ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (e-Plan / ERP) /เว็บไซต์หน่วยงาน /Line กลุ่มผู้บริหาร	1. ผ่านระบบสารสนเทศที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้แบบ Real-time 2. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานเชิงวิเคราะห์ สรุปข้อมูล และให้คำปรึกษาเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ	7.2ก(1)-23 7.2ก(1)-57

ก.(3) การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานฯ มีแนวทางจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์/ช่องทางออนไลน์ Facebook/Line Official Account ของแต่ละกอง เวทีรับฟังความคิดเห็น 2) ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบมีการมอบหมายชัดเจน (เจ้าหน้าที่ตามสายงาน) มีระยะเวลาในการตอบกลับข้อร้องเรียน เช่น ภายใน 3 วันทำการ มีการกำหนดกระบวนการสอบสวน ตอบรับแจ้งผล และติดตามผลอย่างชัดเจน 3) แนวทางการสื่อสารกลับแก่ผู้ร้องเรียน ตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษร หรือทาง Line/โทรศัพท์ เน้นการฟื้นฟูความเชื่อมั่น และเสนอทางเลือกในการแก้ไข แจ้งมาตรการป้องกันในอนาคตหากจำเป็น มีการรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน เป็นประจำทุกภาคเรียน เพื่อวิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน (เช่น ความล่าช้า/การบริการ/ความไม่เข้าใจขั้นตอน) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนบ่อย จุดอ่อนเชิงกระบวนการ (ที่ไม่ใช่ตัวบุคคล) มีการประชุมสรุปบทเรียนรายเดือนหรือรายเทอม เพื่อใช้ข้อมูลในการปรับปรุงระบบ/บริการ



ก.(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำนักงานฯ กำหนดแนวทางการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ โดยใช้ผลการจำแนกผู้เรียนและลูกค้าตาม P.1 ข.(2) และตาราง 3.1 ข.(1) เป็นพื้นฐานในการออกแบบบริการให้เหมาะสมกับลักษณะ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อจำกัดของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ทั้งผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และลูกค้าที่พึงมี เพื่อให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

สำนักงานฯ นำข้อมูลจากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ตามตารางที่ 3.2 ก.(1) และข้อมูลด้านการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามตารางที่ 3.2 ก.(2) มาวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ ก่อนนำไปกำหนดมาตรฐานการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสาร และการสนับสนุนที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม รวมทั้งกลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะ เช่น นักศึกษาพิการ นักศึกษากลุ่มเปราะบาง และผู้สมัครเรียนจากพื้นที่ห่างไกล โดยดำเนินการตามกระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยกำหนด ที่มาแนวคิด กระบวนการที่เป็นธรรม การพัฒนา ความถี่ในการทบทวน และตัวชี้วัดผลลัพธ์ สำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ดังแสดงใน ตารางที่ 3.2 ก.(4) เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้รับบริการอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ ผลการดำเนินงานติดตามผ่านตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ การเข้าถึงบริการ ระยะเวลาการให้บริการ และข้อร้องเรียน โดยรายงานผลในหมวด 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน และ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และนำผลเข้าสู่การทบทวนโดยผู้บริหารเพื่อปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA

ตารางที่ 3.2 ก.(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

กลุ่มผู้รับบริการ	ที่มาแนวคิด	กระบวนการที่เป็นธรรม	การพัฒนา	ความถี่	ผลลัพธ์
นักศึกษา (ปริญญาตรี)	ผลการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ข้อร้องเรียน/ความพึงพอใจ/ความต้องการเฉพาะของนักศึกษา/ข้อมูลการใช้บริการ	กำหนดมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ การตอบข้อซักถาม การติดตามคำร้อง การจัดการข้อร้องเรียน พร้อมจัดช่องทางออนไลน์และ On-site รวมถึงอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษากลุ่มเปราะบางและผู้พิการ	ทบทวนข้อมูล VOC/ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและ Pain Point/ ปรับปรุงระบบ REG Online, One Stop Service,/คู่มือและ Infographic /เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ	ปีละ 1 ครั้ง และติดตามข้อร้องเรียนแบบ Real-time	7.2ก(1)-62 7.1ข(1)-10 7.1ข(1)-24
นักศึกษา (บัณฑิตศึกษา)	ผลสำรวจความพึงพอใจ/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทะเบียนและวิชาการ	ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	ปรับปรุงระบบบริการออนไลน์/ คู่มือและช่องทางสื่อสารตามข้อเสนอแนะ	ปีละ 1 ครั้ง และ Real-time	7.1ข(1)-15 7.1ข(1)-15 7.2ก(2)-4
บุคลากรสายวิชาการ	ผลประเมินการให้บริการและข้อเสนอแนะ	ให้บริการตามมาตรฐานเดียวกันในการสนับสนุนการเรียนการสอน การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และการพัฒนาวิชาชีพ	ปรับปรุงระบบสารสนเทศและแนวทางสนับสนุนตามข้อเสนอแนะ	ปีละ 1 ครั้ง	7.2ก(1)-12-13 7.2ก(1)-45-49
บุคลากรสายสนับสนุน	ผลสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและข้อเสนอแนะ	ให้บริการด้านบุคลากร สิทธิประโยชน์ และการพัฒนาสมรรถนะด้วยมาตรฐานเดียวกัน	ปรับปรุงระบบ iMIS/ ระบบ IDP/ช่องทางให้คำปรึกษา	ปีละ 1 ครั้ง	7.2ก(1)-51-52 7.2ก(2)-12-13
นักเรียน ม.6, นักศึกษาจากสถาบันอื่น/ ผู้เรียนวัยทำงาน	ผลการสำรวจผู้สมัครเรียน/ข้อมูล Open House/School Visit	ให้ข้อมูลหลักสูตรและระบบรับสมัครอย่างเท่าเทียม/มีช่องทางให้คำปรึกษา/อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครจากพื้นที่ห่างไกล	ปรับปรุงระบบรับสมัครออนไลน์/ เว็บไซต์/Infographic	ทุกช่วงรับสมัคร	7.2ก(1)-58 7.2ก(2)-10
ศิษย์เก่า	ผลสำรวจความต้องการด้าน Upskill/Reskill และข้อเสนอแนะ	เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าเข้าถึงบริการและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างเท่าเทียม	พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น/กิจกรรมเสริมทักษะตามความต้องการ	ปีละ 1 ครั้ง	7.2ก(1)-56

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักงานฯ กำหนดแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับผลการจำแนกผู้เรียนและลูกค้าตามตาราง 3.1 ข.(1) และกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ตามตารางที่ 3.2 ก.(1) และ 3.2 ก.(2) เพื่อกำหนดวิธีการประเมินที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และสะท้อนประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการอย่างรอบด้าน

สำนักงานฯ กำหนดการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจ ซึ่งประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (2) ความไม่พึงพอใจ ซึ่งประเมินจากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ปัญหาการใช้บริการ และเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และ (3) ความผูกพัน ซึ่งประเมินจากพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ การเข้าร่วมกิจกรรม การแนะนำมหาวิทยาลัย การมีส่วนร่วมผ่านช่องทางสื่อสาร รวมถึงความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกับมหาวิทยาลัยของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีการรวบรวมข้อมูลผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ ระบบข้อร้องเรียน ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การสัมภาษณ์ การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วน

เสีย และการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการจริง จากนั้นนำผลเข้าสู่การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงานของแต่ละกอง เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ยกระดับประสบการณ์ของผู้รับบริการ และติดตามผลผ่านตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับหมวด 7.1 และ 7.2 โดยรายละเอียดของการติดตามแต่ละกลุ่มผู้รับบริการแสดงใน ตารางที่ 3.2 ข

ตารางที่ 3.2 ข การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพันธ์	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
นักศึกษา (ปริญญาตรี)	คุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ / ระบบลงทะเบียน REG / One Stop Service	ข้อร้องเรียน / ปัญหาการใช้งานระบบ ความล่าช้า /ข้อเสนอแนะ	การใช้บริการซ้ำ /การเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย /การมีส่วนร่วมผ่าน Facebook, Line OA /การแนะนำมหาวิทยาลัยต่อผู้อื่น	ปีละ 1–2 ครั้ง และ Real-time	กบศ./กพน.	7.2ก(1)-29-31 7.2ก(1)-41-42 7.2ก(1)-60 7.2ก(2)-1-2
นักศึกษา (บัณฑิตศึกษา)	ระบบทะเบียน /การให้คำปรึกษา /ความถูกต้องของข้อมูล / การสนับสนุนด้านวิชาการ	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ/การสื่อสาร/การประสานงาน	การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ /การใช้บริการต่อเนื่อง /การแนะนำหลักสูตร	ปีละ 1–2 ครั้ง	กบศ.	7.2ก(1)-10-11 7.2ก(2)-3-4
บุคลากรสายวิชาการ	การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน/ ระบบสารสนเทศ / การบริการ	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประสานงานและระบบสนับสนุน	การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากร /การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน	ปีละ 1 ครั้ง	กบศ./กบค.	7.2ก(1)-44-49 7.2ก(2)-5-6
บุคลากรสายสนับสนุน	การให้บริการด้านบุคลากร/ระบบสารสนเทศ /การพัฒนาสมรรถนะ	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการประสานงาน	การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากร /การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	ปีละ 1 ครั้ง	กบค.	7.2ก(1)-24-25 7.2ก(1)-51-52 7.2ก(2)-11-13
นักเรียน ม.6, นักศึกษาจากสถาบันอื่น/ ผู้เรียนวัยทำงาน	ข้อมูลหลักสูตร / ระบบรับสมัคร /การแนะแนว /การให้คำปรึกษา /ความสะดวกในการสมัคร / การสื่อสารของมหาวิทยาลัย	ข้อร้องเรียน/ ปัญหาการใช้งานระบบรับสมัคร / ความล่าช้าในการตอบข้อซักถาม/ ข้อเสนอแนะ	การเข้าร่วมกิจกรรม Open House /การติดตามข่าวสารผ่าน /Facebook//TikTok การสมัครเข้าศึกษา / การแนะนำมหาวิทยาลัยต่อผู้อื่น	ทุกช่วงการรับสมัคร	กบศ.	7.2ก(2)-10
ศิษย์เก่า	กิจกรรมศิษย์เก่า หลักสูตร Upskill/Reskill และการสื่อสาร	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมและหลักสูตร	การเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายศิษย์เก่า การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการสนับสนุนมหาวิทยาลัย	ปีละ 1 ครั้ง	กพน.	7.2ก(1)-21 7.2ก(1)-34 7.2ก(1)-56 7.2ก(2)-7-8

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก.(1) สำนักงานฯ เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดระบบการวัดผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ติดตาม ควบคุม วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของหน่วยงาน โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการติดตามทั้งผลการดำเนินงานประจำวันและผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1. กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย สำนักงานฯ พันธกิจ เป้าประสงค์ แผนปฏิบัติราชการ ผลการดำเนินงานย้อนหลัง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความเสี่ยงขององค์กร เพื่อกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายให้ครอบคลุมบริการหลักทั้ง 4 ด้านตามตารางที่P.1ก.(1) อีกทั้งกำหนดตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ที่สะท้อนผลลัพธ์ขององค์กรที่ใช้ติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละกอง

2. สำนักงานฯ กำหนดให้กองนโยบายและแผนเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำกับ ติดตามตัวชี้วัดดังตารางตารางที่ 4.1ก.(1) ร่วมกับหน่วยงานทั้ง 6 กองในระดับกระบวนการทั้ง 4 ด้านและในระดับยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรวจสอบย้อนกลับได้

3. การจัดเก็บและติดตามข้อมูล สำนักงานฯ จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ 2 ระดับ ได้แก่

- ระดับยุทธศาสตร์: ติดตามผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานฯ และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด
- ระดับกระบวนการ: ติดตามข้อมูลรายวัน รายเดือน และรายไตรมาส วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของแต่ละกอง/หน่วยงาน

4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลย้อนหลัง แนวโน้ม และคู่เทียบ พร้อมทบทวนผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี (กบ.สนอ.) ทุกไตรมาส เพื่อถอดบทเรียน พัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงกำหนดมาตรการแก้ไขเชิงรุกสำหรับตัวชี้วัดที่มีแนวโน้มต่ำกว่าเป้าหมาย

5. การนำผลไปปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมนำผลการวิเคราะห์ไปทบทวนตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย พัฒนากระบวนการทำงาน สร้างนวัตกรรมการบริการ จัดลำดับความสำคัญของโครงการ งบประมาณ และแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อขับเคลื่อนการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตารางที่ 4.1 ก.(1) ระบบการวัด การวิเคราะห์ และการติดตามผลการดำเนินงาน

ระดับ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	วิธีการวัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำผลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ระดับยุทธศาสตร์ (Strategic KPI)							
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล	สนอ.1.1 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน	คำนวณร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายโครงการ	วิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และคาดการณ์แนวโน้มการบรรลุผลสิ้นปีงบประมาณ	1 ครั้ง/ปี	ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ/แผนยุทธศาสตร์และจัดสรรงบประมาณ	ผู้ประสานงานหลัก : กนผ. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-14
	สนอ.1.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการอ	แบบประเมินความพึงพอใจ	วิเคราะห์สัดส่วนกระบวนงานดิจิทัลเทียบกับกระบวนงานทั้งหมด และวิเคราะห์ GAP การแปลงเป็นดิจิทัล	1 ครั้ง/ปี	เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ผู้ประสานงานหลัก: กนผ. ผู้ให้ข้อมูล: ทุกหน่วยงาน	7.3 ก (1)-15
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ	สนอ.2.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	แบบประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	4 ครั้ง/ปี	เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ผู้ประสานงานหลัก กก.ผู้ให้ข้อมูล: ทุกหน่วยงาน	7.3 ก (1)-16
	สนอ.2.2 จำนวนกระบวนงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบริหาร	จำนวนกระบวนงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการบริหาร	พิจารณาระดับผลการดำเนินงานโดยค่าเป้าหมาย	4 ครั้ง/ปี	เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และปรับปรุงการดำเนินงาน	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-17, 7.1ข(1)-17
	สนอ.2.3 จำนวนเรื่องที่ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่องเทียบกับค่าคะแนน	4 ครั้ง/ปี	ให้การตัดสินใจมีพื้นฐานจากข้อมูลจริงและสามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนกลยุทธ์มีความแม่นยำและสอดคล้องกับความเป็นจริง	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-18
	สนอ.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการดิจิทัล	แบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	4 ครั้ง/ปี	เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ผู้ประสานงานหลัก: กนผ. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.2ก(1)-42

ระดับ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	วิธีการวัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำผลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	สนอ.3.1 ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม	ปริมาณพลังงานที่ลดลง = (พลังงานเดิม - พลังงานปัจจุบัน) / พลังงานเดิม × 100	วิเคราะห์แนวโน้มการใช้พลังงานรายเดือน คาดการณ์ปริมาณการใช้ตามฤดูกาล และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ UI Green Metric	4 ครั้ง/ปี	ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และกำหนดมาตรการ Smart & Green Office	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-20
	สนอ.3.2 ระดับความสำเร็จของกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการได้รับรางวัล UI Green Metric World University Rankings	ระดับความสำเร็จวัดจากความก้าวหน้าในการดำเนินงาน	ระดับความสำเร็จวัดจากความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอน5 ระดับ	4 ครั้ง/ปี	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและความร่วมมือร่วมใจจนนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับรางวัล	ผู้ประสานงานหลัก : กก ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.4ก.(3)-6
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : บุคลากรมีความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล	สนอ.4.1 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการและทางวิชาชีพ	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ กำหนดให้คะแนนเต็ม 5	4 ครั้ง/ปี	เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในระดับที่เหมาะสมกับมาตรฐานของอาชีพนั้นๆทักษะทางวิชาชีพ	ผู้ประสานงานหลัก : กบค. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก.(1)-3
	สนอ.4.2 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลและนวัตกรรม	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม กำหนดให้คะแนนเต็ม 5	4 ครั้ง/ปี	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานในยุคดิจิทัล	ผู้ประสานงานหลัก : กบค. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-12
	สนอ.4.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล	แบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	4 ครั้ง/ปี	ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม	ผู้ประสานงานหลัก : กบค. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3ก. (4)

ระดับ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	วิธีการวัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำผลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	สนอ.4.4 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น กำหนดให้คะแนนเต็ม 5	2 ครั้ง/ปี	เพื่อกำกับติดตาม พร้อมรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบ	ผู้ประสานงานหลัก : กบค. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-24
	สนอ.4.5 จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่	จำนวนโครงการ	จำนวนโครงการ	2 ครั้ง/ปี	เรียนรู้จากประสบการณ์จริงของบุคลากรรุ่นเก่า และทำให้บุคลากรรุ่นเก่าได้มองเห็นมุมมองหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ จากบุคลากรรุ่นใหม่	ผู้ประสานงานหลัก : กบค. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-25
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	สนอ.5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ	แบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	4 ครั้ง/ปี	เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-27
	สนอ.5.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการให้บริการ	แบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	4 ครั้ง/ปี	เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-27
	สนอ.5.3 ร้อยละของกระบวนงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	กระบวนงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	ค่าร้อยละของกระบวนงานบริการที่มีการปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น กำหนดให้คะแนนเต็ม 5	4 ครั้ง/ปี	เพื่อช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการ	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.3 ก(1)-28
ระดับกระบวนการ (Process KPI)							
ด้านแผนและงบประมาณ	1. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผน 2. ร้อยละโครงการที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย	1. คำนวณร้อยละการเบิกจ่ายจริงเทียบกับแผนที่กำหนด 2. คำนวณร้อยละโครงการที่บรรลุตัวชี้วัดและเป้าหมาย	1. วิเคราะห์แนวโน้ม 2. วิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย 3. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา 4. เปรียบเทียบผลย้อนหลังเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง	รายเดือน/รายไตรมาส	1. กำกับติดตามและเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ 2. ปรับแผนการดำเนินโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ 3. ใช้ประกอบการจัดสรรทรัพยากรและจัดทำแผนปฏิบัติการปีถัดไป	ผู้ประสานงานหลัก : กนผ.,กค ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	(7.5 ก(1))

ระดับ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	วิธีการวัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำผลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
		3. คำนวณร้อยละการจัดทำคำของบประมาณแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด			4. รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารและผู้บริหารมหาวิทยาลัย		
ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน IDP 2. ร้อยละบุคลากรที่มีผลประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ 3. ระดับความผูกพันของบุคลากร	1. คำนวณร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน IDP เทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด 2. คำนวณร้อยละบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามที่กำหนด 3. ประเมินระดับความผูกพันของบุคลากรจากแบบสำรวจมาตรฐานและคำนวณค่าเฉลี่ย	1. วิเคราะห์แนวโน้มผลการพัฒนาบุคลากร 2. วิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย 3. วิเคราะห์สมรรถนะที่ยังเป็นช่องว่าง 4. วิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนา	รายไตรมาส/ รายปี	1. ปรับปรุงแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2. วางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และตำแหน่งงาน 3. พัฒนากิจกรรม Happy Workplace และเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร 4. รายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคล	ผู้ประสานงานหลัก : กบค. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	(7.3 ก(2)) (7.3 ก(3))
ด้านอำนวยการ	1. ระยะเวลาการดำเนินงานสารบรรณ 2. ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องประชุม/ยานพาหนะ 3. ร้อยละงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จตาม SLA	1. วัดระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องจนแล้วเสร็จเทียบกับ SLA 2. คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากแบบประเมินผู้รับบริการ 3. คำนวณร้อยละของงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	1. วิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงาน 2. วิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย 3. วิเคราะห์สาเหตุของความล่าช้าและข้อร้องเรียน 4. เปรียบเทียบผลย้อนหลังเพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุง	รายวัน/ รายเดือน	1. ปรับปรุงขั้นตอนงานสารบรรณและการให้บริการห้องประชุม/ยานพาหนะ 2. ปรับปรุงคู่มือและ SOP การปฏิบัติงาน 3. พัฒนาระบบ e-Document และระบบจองออนไลน์ 4. รายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อกำหนดมาตรการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ	ผู้ประสานงานหลัก : กก. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	(7.2 ก(1)) (7.1 ข(1))
ด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา	1. จำนวนผู้สมัคร/อัตรายืนยันสิทธิ์ 2. ระยะเวลาการออก Transcript และเอกสารสำคัญทางการศึกษา	1. วัดจำนวนผู้สมัคร/อัตรายืนยันสิทธิ์เทียบกับแผน 2. วัดระยะเวลาตั้งแต่รับคำร้องจนส่งมอบเอกสาร	1. วิเคราะห์แนวโน้มเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 2. วิเคราะห์แนวโน้มเปรียบเทียบกับ SLA และข้อร้องเรียน	รายวัน/ รายเดือน	1. ปรับปรุงขั้นตอนการรับสมัคร ระบบออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์ 2. ปรับปรุงขั้นตอนบริการและระบบ e-Service	ผู้ประสานงานหลัก : กบศ. ผู้ให้ข้อมูล : ทุกหน่วยงาน	7.1ก(1)-3 7.2ก(1)-7 7.2ก(1)-12 7.1ข(1)-8

ระดับ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	วิธีการวัด	วิธีการวิเคราะห์	ความถี่	การนำผลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	3. ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนนักศึกษา 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5. จำนวนข้อร้องเรียนด้านบริการการศึกษา	3. จำนวนรายการถูกต้อง ÷ จำนวนรายการทั้งหมด ×100 4. ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 5. นับจำนวนข้อร้องเรียนและระยะเวลาปิดเรื่อง	3. วิเคราะห์ข้อผิดพลาดและสาเหตุ 4. วิเคราะห์รายประเด็นเปรียบเทียบผลย้อนหลัง 5. วิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียนและแนวโน้ม		3. ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบข้อมูลและคู่มือปฏิบัติงาน 4. ปรับปรุงการให้บริการและช่องทางบริการ 5. กำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ		

(2) สำนักงานฯ มีกระบวนการคัดเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหารและยกระดับผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ โดยพิจารณาคัดเลือกประเด็นเปรียบเทียบให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล และ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน กระบวนการคัดเลือกคู่เทียบ (Benchmark Partners) ดำเนินการโดยคำนึงถึงความสอดคล้องของพันธกิจ บริบทองค์กร ความพร้อมของข้อมูล และแนวปฏิบัติที่ดี ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง โดยสำนักงานฯ ได้ขับเคลื่อนและติดตามประเด็นเปรียบเทียบหลักผ่านวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA 5 ขั้นตอน ดังตาราง P.2 ก.(3) และมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่ 1: ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 1.สำนักงานฯพิจารณาคัดเลือกประเด็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่โปร่งใสของหน่วยงานผู้บริหาร โดยคัดเลือก มรภ.อุตรดิตถ์ เป็นคู่เทียบ เนื่องจากเป็นองค์กรต้นแบบที่มีผลการประเมิน ITA เป็นอันดับ 1 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อีกทั้งยังเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มภาคเหนือที่มีบริบท โครงสร้างองค์กร ระบบการบริหารงาน และกฎระเบียบที่ใกล้เคียงกัน การเลือก มรภ.อุตรดิตถ์ จึงช่วยให้สำนักงานฯ สามารถเทียบเคียงตัววัดและเป้าหมายเชิงรุก เพื่อยกระดับมาตรฐานความโปร่งใสในระดับกลุ่มสถาบันได้อย่างเป็นรูปธรรม 2.นำตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติที่ดี ของคู่เทียบมาถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติงานของทุกกองในสำนักงานฯ ผ่านการพัฒนาระบบการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ การปรับปรุงระบบสารบรรณและช่องทางรับข้อร้องเรียนออนไลน์ รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตแก่บุคลากรทุกระดับ 3.ประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน ITA ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องผ่านระบบสารสนเทศ พร้อมทั้งนำผลคะแนนและข้อเสนอแนะจากการประเมิน ITA ในภาพรวมมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (อันดับ 1) จากแหล่งข้อมูลการประเมิน ITA เพื่อค้นหาช่องว่าง (Gap Analysis) ในแต่ละตัวชี้วัดย่อย 4.นำผลการวิเคราะห์ช่องว่างมาปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในสำนักงานฯ เช่น การเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง การปรับปรุงมาตรการจัดการข้อร้องเรียน และการยกระดับความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ เพื่อปิดช่องว่างและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินในรอบถัดไป 5.ถอดบทเรียนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลจากคู่เทียบ นำไปบูรณาการร่วมกับการวางแผนยุทธศาสตร์ในหมวด 2 และการควบคุมกำกับดูแลในหมวด 1 เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการบริการ ประเด็นที่ 2: การจัดการสิ่งแวดล้อม (UI Green) 1. สำนักงานอธิการบดีคัดเลือกประเด็นการจัดการสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ UI Green Metric เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสำนักงานฯ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง ในการนำการเปลี่ยนแปลง และได้คัดเลือก มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นคู่เทียบ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นอยู่ในอันดับที่ 10 ของประเทศ (อันดับ 1 ของจังหวัดพิษณุโลกและภาคเหนือ) มีระบบกลไก และนวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนที่เข้มแข็ง อีกทั้งยังตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดเดียวกัน ทำให้มีบริบททางกายภาพ สภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อมในระดับท้องถิ่นที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด สามารถนำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศมาปรับใช้ได้จริงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2.นำเกณฑ์มาตรฐานและนวัตกรรมสิ่งแวดล้อมจากมหาวิทยาลัยนเรศวรมาแปลงเป็นแผนปฏิบัติการ Green University โดยถ่ายทอดเป้าหมายลงสู่ทุกกองภายในสำนักงานอธิการบดี (KPI Cascading) ดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การติดตั้งระบบพลังงานหมุนเวียน (Solar Cell) และการบริหารจัดการขยะอย่างครบวงจร 3. ติดตามผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมรายไตรมาส พร้อมนำผลคะแนนการจัดอันดับจากแหล่งข้อมูล UI Green Metric มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อประเมินพัฒนาการและตรวจเช็กคะแนนในแต่ละหมวดเกณฑ์ (เช่น การจัดการพลังงาน ขยะ น้ำ และการขนส่ง) 4.นำผลการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) เมื่อเทียบกับคู่เทียบ ไปสู่การปรับปรุงเชิงโครงสร้างและกระบวนการ เช่น การพัฒนาระบบการหมุนเวียนน้ำและจัดการน้ำเสีย การส่งเสริมนวัตกรรมลดการใช้พลาสติก และการสร้างความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานภายในและชุมชนท้องถิ่นเพื่อยกระดับคะแนนในหมวดที่ยังเป็นจุดควรพัฒนา 5.นำข้อเรียนรู้และนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อมจากมหาวิทยาลัยนเรศวรมาบูรณาการเข้ากับแผนพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในหมวด 6 และการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนความยั่งยืนในหมวด 2 เพื่อผลักดันให้สำนักงานฯ เป็นองค์กรต้นแบบด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ข.(1) สำนักงานฯ กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และทบทวนขีดความสามารถขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินความพร้อมในการดำเนินงาน สนับสนุนการบรรลุพันธกิจ และสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานผ่านกระบวนการการกำหนดผู้รับผิดชอบ ตาม 4 กลุ่มบริการหลัก, การประเมินความพร้อม 5 ด้าน, และ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน 6 ประเด็นหลัก เป็นลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของ การทบทวนและปรับปรุง สำนักงานฯ ดำเนินการผ่านวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยทำการตรวจสอบและติดตามผลผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ติดตามตัวชี้วัด (KPIs) รายไตรมาส พร้อมใช้

เครื่องมือการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) เพื่อเทียบเคียงผลการดำเนินงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนด และจุดที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 4.1 ข.(1)

ตารางที่ 4.1 ข.(1) การวิเคราะห์และทบทวนขีดความสามารถขององค์กร

ขั้นตอนตามกระบวนการ	แนวทางการวิเคราะห์และทบทวน	ตัววัดขีดความสามารถ	ผลการวิเคราะห์/ผลการทบทวน	แนวทางดำเนินการต่อ	ความถี่	ผลลัพธ์
1. ประเมินขีดความสามารถขององค์กร	ประเมินความพร้อมด้านบุคลากร สมรรถนะและทักษะดิจิทัล ด้านระบบงานและกระบวนการ ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงบประมาณ ตลอดจนการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้เห็นภาพรวมศักยภาพขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์	- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและข้อมูล - ร้อยละของบุคลากรที่นำ Dashboard ไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานจริงหลังการอบรม - ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดทักษะด้าน Digital และ Data Analytics ระบบ Dashboard ยังไม่ครอบคลุมทุกตัวชี้วัด	จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร พัฒนาระบบ Dashboard และจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับภารกิจ	1 ครั้ง/ปี	7.5ก(1)-1,7.3ก(1)-10
2. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	ติดตามผล KPI รายไตรมาส ราย 6 เดือน และรายปี วิเคราะห์แนวโน้ม เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และวิเคราะห์ช่องว่าง	- ตัวชี้วัด (KPI) ที่มีการติดตามผลผ่านระบบสารสนเทศ - การลดลงของรอบเวลา ในการประมวลผลและรายงานผลการดำเนินงาน	มีตัวชี้วัดทั้งหมด 15 ตัว บรรลุเป้าหมายทั้ง 15 ตัว แต่มีเพียง 2 ตัวชี้วัดที่ผ่านค่าเป้าหมายเพียงเล็กน้อยโดยพบว่ากระบวนการอนุมัติบางขั้นตอนใช้เวลานาน ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า	วิเคราะห์สาเหตุของ KPI ที่ไม่บรรลุ กำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการ และติดตามผลอย่างใกล้ชิด	4 ครั้ง/ปี	7.1 ข(1)-2, 7.1 ข(1)-6)
3. ทบทวนขีดความสามารถขององค์กร	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานกับบุคลากร ระบบงาน เทคโนโลยีและทรัพยากร เพื่อระบุจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อจำกัดขององค์กร	- ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อเสถียรภาพและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบงาน (เช่น ระบบ REG, e-Document และระบบงบประมาณ) - ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาและมีความสามารถผ่านเกณฑ์การประเมินด้าน Data Analytics	จุดแข็ง: บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านงานทะเบียน ระบบ REG และ ระบบ e-Document มีเสถียรภาพ จุดที่ควรพัฒนา : ทักษะด้าน Data Analytics การใช้ AI และการบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบ	จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะ พัฒนาระบบสารสนเทศและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดข้อจำกัดขององค์กร	4 ครั้ง/ปี	7.2 ก(1)-23, 7.2 ก(1)-25

ขั้นตอนตามกระบวนการ	แนวทางการวิเคราะห์และทบทวน	ตัววัดขีดความสามารถ	ผลการวิเคราะห์/ผลการทบทวน	แนวทางดำเนินการต่อ	ความถี่	ผลลัพธ์
		และการประยุกต์ใช้ AI				
4. เปรียบเทียบกับองค์กรต้นแบบ	ศึกษาและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตัวชี้วัด และ Best Practice ขององค์กรต้นแบบที่มีบริบทสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประเด็น ITA: เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (ต้นแบบอันดับ 1 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ) ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานและประเด็น UI Green Metric World University Rankings: เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยนเรศวร (ต้นแบบอันดับ 10 ของประเทศ / อันดับ 1 ของภาคเหนือ) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน น	- คะแนนการประเมิน ITA ภาพรวมและรายตัวชี้วัดย่อยเทียบกับคู่เทียบ - ร้อยละความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ - คะแนนผลการจัดอันดับ UI Green Metric รายหมวด (หมวดพลังงาน ขยะ น้ำ และการขนส่ง) - ร้อยละการลดใช้กระดาษ (Paperless) และพลังงานไฟฟ้าในอาคารสำนักงาน	พบว่า มรภ.อุตรดิตถ์ มีความโดดเด่นด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเชิงรุก การบริหารจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์อย่างรวดเร็ว และการสร้างวัฒนธรรมความโปร่งใส ขณะที่มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความโดดเด่นในการนำนวัตกรรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไร้กระดาษและลายมือชื่อดิจิทัลเต็มรูปแบบมาใช้ รวมถึงการจัดการพลังงานและขยะแบบครบวงจรเพื่อขับเคลื่อน Green University ทำให้สำนักงานฯ เห็นช่องว่าง (Gap) ในการเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และการยกระดับระบบบริการไร้กระดาษเพื่อลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม	นำ Best Practice จากองค์กรต้นแบบมาปรับปรุงกระบวนงาน โดยยกระดับการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศตามเกณฑ์ ITA พร้อมทั้งแปลงเกณฑ์ UI Green Metric ของ ม.นเรศวร ลงสู่แผน Green Office ของสำนักงานฯ เร่งรัดการใช้ระบบ e-Document และ Digital Signature ข้ามกองให้เป็น Paperless 100% รวมถึงการพัฒนาระบบจัดเก็บและรายงานข้อมูลสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมรายไตรมาสเพื่อรองรับการประเมินความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม	4 ครั้ง/ปี	7.1 ข(1)-26, 7.1 ข(1)-27
5. เตรียมความพร้อมรองรับอนาคต	วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กฎหมาย และความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประเมินขีดความสามารถที่จำเป็นในอนาคต	- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะและทักษะดิจิทัล - ร้อยละการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัล	พบว่า AI, Data Analytics และ Smart Office จะมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัย	วางแผนพัฒนาระบบ AI การบริหารข้อมูลดิจิทัล และ Smart Office เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	4 ครั้ง/ปี	7.3 ก,7.2ก(1)-21

ขั้นตอนตามกระบวนการ	แนวทางการวิเคราะห์และทบทวน	ตัววัดขีดความสามารถ	ผลการวิเคราะห์/ผลการทบทวน	แนวทางดำเนินการต่อ	ความถี่	ผลลัพธ์
6. จัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร	สรุปผลการวิเคราะห์และทบทวน จัดทำแผนพัฒนาระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดติดตาม	- ร้อยละความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ/แผนงานขององค์กร	จัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร พัฒนาระบบสารสนเทศ และแผนลงทุนด้านเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย กำหนดค่าเป้าหมาย (Target) และตัวชี้วัด (KPI) สำหรับติดตามผล	ติดตามผลผ่านการประชุมผู้บริหาร การจัดการความรู้ (KM) และวงจร PDCA พร้อมทบทวนแผนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4 ครั้ง/ปี	7.2ก(1)-21 ,7.3ก,7.5ก(1)-1

ข.(2) สำนักงานฯ มีกระบวนการนำผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ผ่าน 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1.การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ผลการดำเนินงานรอบด้าน ครอบคลุมผลการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด 3 ระดับ (ระดับสถาบัน, ระดับสำนักงานอธิการบดี, ระดับกอง/งาน) ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผลการตรวจติดตามภายใน โดยจำแนกตาม 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ และรายงานผลตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี (ผอ.สนอ.) และคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ 2.การจัดลำดับความสำคัญโดยใช้เกณฑ์ 4 มิติ ได้แก่ ผลกระทบ , โอกาสเกิด, ความสอดคล้องกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์และความเร่งด่วน 3.การระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และนำบริบทความท้าทายเชิงกลยุทธ์ตามลักษณะสำคัญขององค์กร (OP) มาเชื่อมโยงเพื่อสร้างนวัตกรรมกระบวนการ 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านแผนและงบประมาณ, ด้านการจัดการความรู้ (KM & Lean), และด้านแนวปฏิบัติที่ดีและเทคโนโลยี (Best Practice & Technology) 4.ติดตามทบทวนผลและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและโครงการนวัตกรรม, กระบวนการจัดการความรู้ (KM/AAR) และนำผลประเมินมาทบทวนตาม วงจร PDCA เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการรายงานผลในการประชุมคณะกรรมการบริหาร สนอ. เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการในรอบปีถัดไป ดังตารางที่ 4.1 ข.(2)

ตารางที่ 4.1 ข.(2) การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรม

ขั้นตอน	แนวทางการวิเคราะห์และทบทวน	ผลการวิเคราะห์	แนวทางดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ/ความถี่	ผลลัพธ์
1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานจำแนกตาม 5 ประเด็น ยุทธศาสตร์ และประเมิน KPI 3 ระดับ (ระดับสถาบัน, ระดับสำนักงานฯ, ระดับบุคคล/กอง)	พบปัญหาที่เกิดซ้ำและไม่บรรลุเป้าหมาย: 1. ด้านบริหารเอกสาร: การอนุมัติหนังสือข้ามกองล่าช้า ใช้เวลา 2–3 วัน (เป้าหมาย ≤ 1 วัน) และยังเสนอเซ็นผ่านแฟ้มกระดาษจริงในบางส่วนงาน 2. ด้านบริการนักศึกษา: ขั้นตอนยื่นคำร้องขอทุนการศึกษา/ผ่อนผันค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อน นักศึกษาแออัดในสัปดาห์แรก 3. ด้านสิ่งแวดล้อม: อัตราการคัดแยกขยะและการลดพลังงานในอาคาร สนอ. ยังไม่บรรลุเป้า Green Office (สรุปรายงานเสนอ ผอ.กค./ผอ.กองกลาง และรายงานต่อ ผอ.สนอ.)	1.ระบุประเด็นปัญหากระบวนงานที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน 2. วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง 3.สรุปอัตราความสำเร็จตามเป้าหมาย SO เสนอที่ประชุมผู้บริหาร สนอ.	ผู้รับผิดชอบ: ผู้อำนวยการกอง 6 กอง / กนผ. ความถี่: • รายเดือน / รายไตรมาส	7.5ข-1 , 7.5ข-2
2. จัดลำดับความสำคัญ	ประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณาผลกระทบ โอกาสเกิด ความสอดคล้องกับพันธกิจ และความเร่งด่วน	จัดลำดับประเด็นความเสี่ยงสูงและประเด็นเร่งด่วนเพื่อดำเนินการก่อน	จัดทำแผนปรับปรุง กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และ KPI	ผู้รับผิดชอบ: คณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ ความถี่: รายไตรมาส / ประจำปี	7.1ข(1)-1,7.1ข(1)-5
3. ระบุโอกาสสร้างนวัตกรรม	วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ตามบริบท สนอ. ร่วมกับการศึกษา Best Practice (ม.นเรศวร)	พบโอกาสพัฒนาระบบดิจิทัล ลดขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	พัฒนาโครงการนวัตกรรมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้รับผิดชอบ: คณะกรรมการบริหาร	7.5ข-6

ขั้นตอน	แนวทางการวิเคราะห์และทบทวน	ผลการวิเคราะห์	แนวทางดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ/ความถี่	ผลลัพธ์
	เชื่อมโยงสู่แผนปฏิบัติราชการ 3 ด้านหลัก	1. ด้านแผนและงบประมาณ: นวัตกรรมระบบบริหารงบประมาณเชิงกลยุทธ์แบบ Real-time 2. ด้าน KM & Lean: คลังความรู้การทำงานดิจิทัล และระบบอนุมัติเอกสารไร้กระดาษ 3. ด้าน Best Practice: พัฒนาระบบบริการนักศึกษาแบบ One Stop Service ดิจิทัล (ถอดแบบแนวปฏิบัติที่ดีจาก ม.นเรศวร)		สำนักงานอธิการบดี ความถี่: รายไตรมาส / ประจำปี	
4. ติดตามและทบทวนผล	ติดตาม กำกับ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงและโครงการนวัตกรรม, กระบวนการจัดการความรู้ และนำผลประเมินมาทบทวนตามวงจร PDCA เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรายงานผลในการประชุมคณะกรรมการบริหาร สนอ.	พบว่านวัตกรรม บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีรูปธรรม ทั้งการเบิกจ่ายงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย 95% การลดเวลาอนุมัติเอกสารข้ามกองเหลือ 0.8 วัน พร้อมลดการใช้กระดาษลง 68% ตามเกณฑ์ UI GreenMetric และ ITA รวมถึงระบบ Smart Service ที่ลดความแออัดของนักศึกษาได้ถึง 82% โดยมีคะแนนความพึงพอใจ 4.65/5.00 นอกจากนี้ยังพบโอกาสสำคัญในการยกระดับองค์กร คือ การเชื่อมโยงฐานข้อมูล e-Document และงบประมาณเข้าด้วยกันแบบ Real-time พร้อมนำ AI มาช่วยสืบค้นคลังความรู้ การนำโมเดลนวัตกรรมที่สำเร็จของ สำนักงานฯ ไปขยายผลใช้ทั่วทั้ง 6 กอง และการปรับรูปแบบการประชุมสำนักงานฯ ให้เป็นการตัดสินใจแก้ปัญหาเชิงรุกร่วมกับการใช้ระบบพี่เลี้ยงดิจิทัลเพื่อพัฒนาบุคลากร	ดำเนินการพัฒนาระบบ API เชื่อมโยงฐานข้อมูล e-Document, งบประมาณ และ Dashboard เข้าด้วยกัน พร้อมประยุกต์ใช้ AI ในคลังความรู้ดิจิทัล ควบคู่กับการสังเคราะห์ถอดบทเรียนความสำเร็จของ สนอ. ทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อขยายผลระบบบริการและกระบวนงานดิจิทัลไปยังทุกคณะทั่วมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ให้ปรับวาระการประชุมสำนักงานฯ มุ่งเน้นการอนุมัติแก้ไขปัญหาหน้างานทันที มอบหมายพี่เลี้ยงเป็นโค้ชบุคลากรรายบุคคล และปรับปรุงตัวชี้วัด ในรอบแผนถัดไปให้มุ่งเน้นผลกระทบเชิงคุณค่าและประสบการณ์ของผู้รับบริการอย่างยั่งยืน	คณะกรรมการบริหาร สนอ./กนผ./ทุกกอง	7.1ข(1)-20

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก.(1) สำนักงานฯ มีกระบวนการดังนี้ ขั้นตอนที่ 1: การวางแนวทาง กำหนดผู้รับผิดชอบ และตั้งเป้าหมาย เริ่มต้นจากการทบทวนและกำหนดแนวทางการใช้งานระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ครอบคลุมภารกิจหลักทั้ง 4 ด้านอย่างชัดเจน พร้อมทั้งจัดโครงสร้างผู้รับผิดชอบโดยแบ่งบทบาทระหว่างผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คอยดูแลโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย กับเจ้าหน้าที่กำกับดูแลข้อมูลในแต่ละสายงาน ได้แก่ งานแผนและงบประมาณ งานบริหารและพัฒนาบุคลากร งานอำนวยการ และงานบริการการศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา จากนั้นจึงจัดทำแผนดำเนินงานสารสนเทศพร้อมกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขั้นตอนที่ 2: การนำแนวทางไปปฏิบัติและการจัดการข้อมูล นำแผนการบริหารจัดการสารสนเทศไปสู่การปฏิบัติงานจริง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละบริการหลักดำเนินการนำเข้าและอัปเดตข้อมูลลงในระบบสารสนเทศตามความถี่ที่กำหนด ได้แก่ การบันทึกและติดตามคำของบประมาณรายไตรมาส, การอัปเดตประวัติและผลการประเมินบุคลากรราย 6 เดือน และการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านระบบe-document รวมถึงการบันทึกข้อมูลนักศึกษาและผลการเรียนรายภาคการศึกษา ในส่วนของข้อมูลที่เป็นเอกสารกระดาษ จะมีกระบวนการแปลงเป็นไฟล์ดิจิทัล เช่น การสแกนจัดเก็บเป็น PDF และนำเข้าสู่ระบบคลาวด์หรือคลังเอกสารดิจิทัล ในขณะที่เอกสารต้นฉบับจะถูกจัดเก็บในห้องเก็บเอกสารที่ปลอดภัย ขั้นตอนที่ 3: การทวนสอบ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินเทคโนโลยี เป็นขั้นตอนการกำกับดูแลและประกันคุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยแบ่งกระบวนการทวนสอบออกเป็น 2 ระดับ คือ การทวนสอบคุณภาพข้อมูล ผ่านการตั้งค่าเงื่อนไขป้องกันการกรอกข้อมูลผิดพลาด ในระบบ และการตรวจสอบซ้ำ โดยหัวหน้างานก่อนกดอนุมัติข้อมูล และ การทวนสอบเชิงระบบ โดยคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง ซึ่งจะทำการสุ่มตรวจตรวจสอบร่องรอยการเข้าใช้งาน และสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของบริการทั้ง 4 ด้านอย่างน้อยทุก 6 เดือน นอกจากนี้ยังรวมถึงการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบความปลอดภัยไซเบอร์ เป็นประจำทุกปี เพื่อค้นหาจุดอ่อนหรือข้อผิดพลาดที่ต้องได้รับการแก้ไข ขั้นตอนที่ 4: การเรียนรู้ ปรับปรุง และบูรณาการระบบ นำผลการประเมิน ข้อผิดพลาดที่พบจากการทวนสอบ และความคิดเห็นของผู้ใช้งานมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง หากพบว่าเทคโนโลยีเดิมล้าสมัยหรือมีข้อจำกัด จะวางแผนอัปเกรดหรือจัดหาเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆ มาทดแทน เช่น การนำระบบ Dashboard มาใช้แสดงผลการเบิกจ่ายงบประมาณ, การเชื่อมโยงระบบ HR เข้ากับระบบ Single Sign-On (SSO), การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ในงานอำนวยการ หรือการเชื่อมต่อ API ระบบบริการการศึกษาเข้ากับระบบชำระเงิน พร้อมทั้งดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลข้ามสายงานทั้ง 4 ด้านเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและเกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 4.2 ก.(1) ระบบการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ

บริการหลัก	ทบทวนแนวทางของระบบสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การกำหนดแผนและตัวชี้วัด	กระบวนการทวนสอบคุณภาพข้อมูล	การทบทวนเทคโนโลยีที่ใช้	แนวทางการจัดการข้อมูลที่ไม่เป็นดิจิทัล	ผลลัพธ์
1.ด้านแผนและงบประมาณ	ทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดทำแผน/คำขอตั้งงบประมาณ การติดตามผลการใช้จ่าย และการประเมินโครงการให้เป็นระบบดิจิทัล	กนผ.,กค.	นำเข้า/อัปเดต: ตามรอบจัดทำงบประมาณและทุกสิ้นไตรมาส ทบทวนระบบ: ปีละ 1 ครั้ง	แผน: แผนปรับปรุงระบบสารสนเทศงบประมาณ ตัวชี้วัด: ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลแผน/งบประมาณ และร้อยละการอนุมัติโครงการตามกรอบเวลา	1.กำหนดเงื่อนไขการกรอกข้อมูล งบประมาณไม่ให้เกินกรอบ 2.การตรวจสอบและอนุมัติแบบ Double-check โดยหัวหน้างานผ่านระบบ 3. ตรวจสอบความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และระเบียบการเงินการคลัง	ประเมินความคุ้มค่าและความปลอดภัยของระบบจัดทำแผน และพิจารณานำเครื่องมือ Dashboard มาใช้แสดงผลการเบิกจ่าย	สแกนแปลงเอกสารโครงการ/คำของบประมาณต้นฉบับเป็นไฟล์ PDF จัดเก็บในระบบคลาวด์ ส่วนเอกสารต้นฉบับจัดเก็บเข้าแฟ้มตามปีงบประมาณ	7.1(1)-1,7.1ข(1)-4,7.1ข(1)-5,7.1ข(1)-7
2.ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	ทบทวนระบบบริหารข้อมูลบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาสมรรถนะผ่านระบบออนไลน์	กบค.	นำเข้า/อัปเดต: ประจำทุกเดือน / ตามรอบประเมินผลงาน (ปีละ 2 ครั้ง) ทบทวนระบบ: ปีละ 1 ครั้ง	แผน: แผนพัฒนาและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล HR ตัวชี้วัด: ร้อยละความครบถ้วนของประวัติบุคลากร และระดับความพึงพอใจในระบบประเมินออนไลน์	1.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารแนบและเลขรหัสหนังสือในระบบ 2.สรุปรายงานเอกสารค้างรับ-ค้างดำเนินการประจำสัปดาห์ 3.กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามชั้นความลับและกฎหมาย PDPA	ทบทวนและพัฒนาเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลบุคลากร/ระบบรับสมัครงานออนไลน์/ระบบ iMiS พร้อมรองรับการประเมินผลและการฝึกอบรมออนไลน์	สแกนแฟ้มประวัติบุคลากร เป็นระบบ e-HR File จัดเก็บเข้าฐานข้อมูลดิจิทัลที่ปลอดภัย เอกสารต้นฉบับจัดเก็บในห้องระบบรักษาความปลอดภัยสูง	7.2ก(1)-1,7.3ก
3. ด้านอำนวยการ	ทบทวนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการคลัง/พัสดุ และการจัดการอาคารสถานที่	กก.	นำเข้า/อัปเดต: ประจำวัน / ทุกสิ้นเดือน ทบทวนระบบ: ปีละ 1 ครั้ง	แผน: แผนพัฒนาระบบสำนักงานดิจิทัล (Smart Office) ตัวชี้วัด: ร้อยละการลดใช้กระดาษในงานสารบ้อย	1. ระบบลงรับ-ส่งเอกสารรหัสบาร์โค้ด/QR Code และ e-Signature เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย 2. ตรวจสอบสถานะเอกสารค้างดำเนินการในระบบแบบ Real-time 3. ตรวจสอบ	ทบทวนการใช้งาน PSRU-digidocs / e-Document, ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์, ระบบจองห้องประชุม/ยานพาหนะ เพิ่ม	ปรับเปลี่ยนหนังสือรับ-ส่งกระดาษเข้าสู่ e-Document 100% สำหรับงานรับส่งทั่วไป เอกสารที่มีความลับหรือข้อ	7.1ข(1)-5, 7.2ก(1)-3, 7.2ก(1)-70

บริการหลัก	ทบทวนแนวทางของระบบสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การกำหนดแผนและตัวชี้วัด	กระบวนการทวนสอบคุณภาพข้อมูล	การทบทวนเทคโนโลยีที่ใช้	แนวทางการจัดการข้อมูลที่ไม่เป็นดิจิทัล	ผลลัพธ์
				กว่า 50 % และระยะเวลาเฉลี่ยในการเวียนหนังสือลดลง 30%	ข้อมูลการจองรถ/ห้องประชุม/แจ้งซ่อม ป้องกันการซ้ำซ้อน	ประสิทธิภาพการเชื่อมต่อผ่าน Mobile Application	กฎหมายจำเพาะจัดเก็บดรรชนีสแกนก่อนจัดทำแฟ้มประวัติ	
4. ด้านด้านบริการการศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา	ทบทวนระบบงานทะเบียน ผลการเรียน ข้อมูลนักศึกษา และระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	กบศ.,กพน	นำเข้า/อัปเดต: ประจำวัน / ทุกสิ้นภาคการศึกษา ทบทวนระบบ: ปีละ 1 ครั้ง	แผน: แผนพัฒนาระบบบริการการศึกษาดิจิทัล ตัวชี้วัด: ความถูกต้องของฐานข้อมูลนักศึกษา (100%) และร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (≥85%)	1. ตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชา ผลการเรียน และโครงสร้างหลักสูตรอัตโนมัติด้วยระบบ REG 2. กระบวนการย้าย/โอน/ยืนยันข้อมูลนักศึกษาร่วมกับหน่วยงานภายนอก (เช่น กยศ.) 3. ระบบตรวจสอบสิทธิ์และความถูกต้องของชั่วโมงกิจกรรมนักศึกษา	ประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพระบบ REG (บริการการศึกษา), App DEK-PIBUL, App PSRU NEXT, Line OA และระบบบริการ One Stop Service	แปลงเอกสารระเบียนประวัตินักศึกษา คำร้อง และเอกสารสำคัญทางการศึกษาเป็น e-Student File จัดเก็บในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ปลอดภัยสูง และลดคำร้องชนิดกระดาษ	7.1ข(1)-10 ,7.1ข(1)-11 ,7.2ก(1)-7

ก.(2) สำนักงานฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความพร้อมใช้ของข้อมูลดังนี้ 1.กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และปลอดภัยตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) โดยจัดทำแผนบริหารจัดการสารสนเทศที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูล ได้แก่ กบค., กบศ., กนผ., กพน.กค และ กก. 2.หน่วยงานรับผิดชอบหลักดำเนินการบันทึก ปรับปรุง และจัดเก็บข้อมูลลงในระบบสารสนเทศตามภารกิจและความถี่ที่กำหนด ได้แก่ กบค. ปรับปรุงข้อมูลบุคลากรผ่านระบบ iMiS ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง,กบศ. ควบคุมและบันทึกข้อมูลนักศึกษาผ่านระบบ REG-PSRU แบบ Real-time/รายวันมกนผ. บันทึกและตรวจสอบข้อมูลแผนและงบประมาณผ่าน ระบบงบประมาณ เป็นรายเดือน/รายไตรมาสมกพน. บันทึกข้อมูลเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาผ่าน ระบบกิจกรรมนักศึกษา เป็นรายกิจกรรมม กก. จัดเก็บและเสนอหนังสือราชการผ่านระบบ e-Document เป็นรายวัน 3.การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความพร้อมใช้งานจัดให้มีระบบกำกับดูแลและติดตามความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศทุกระบบอย่างเป็นรูปธรรม โดยแต่ละหน่วยงานและคณะทำงานสารสนเทศ สำนักงานฯ จะร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนการรายงานหรือเผยแพร่ ผ่านเงื่อนไขการตรวจสอบในระบบ และขั้นตอนการอนุมัติ ของหัวหน้างาน พร้อมทั้งประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ร่องรอยการเข้าใช้งาน ข้อผิดพลาดทางเทคนิค ข้อร้องเรียนของผู้ใช้งาน และติดตามผลลัพธ์เทียบกับตัวชี้วัดกำกับความพร้อมใช้ 4.นำผลการติดตาม ข้อผิดพลาด หรือปัญหาอุปสรรคที่พบจากการตรวจสอบในขั้นตอน Check มาวิเคราะห์หาสาเหตุ) เพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ หากพบว่าระบบสารสนเทศเกิดความล่าช้า ข้อมูลไม่สอดคล้อง หรือสิทธิ์การเข้าถึงไม่ปลอดภัย จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูล แก้ไขเงื่อนไขการบันทึก หรือประสานผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออัปเกรดประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 5.นำบทเรียน ข้อผิดพลาด และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากการแก้ไขปรับปรุงระบบ มาสกัดเป็นองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ จัดการความรู้ (KM) ของ สนอ. พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) หรือจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน เพื่อถอดถอนข้อผิดพลาดเชิงบุคคล นอกจากนี้ยังทำการบูรณาการ (Integration) เชื่อมโยงฐานข้อมูลข้ามหน่วยงานภายใน สนอ. และแสดงผลผ่านรูปแบบ Dashboard / รายงานสารสนเทศ สำหรับผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่พร้อมใช้นี้ไปสนับสนุนการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป ดังตารางที่ 4.2 ก.(2)

ตารางที่ 4.2 ก.(2) ระบบบริหารความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ

ประเภทข้อมูล	วิธีการบริหารความพร้อมใช้	การแสดงผล	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
ข้อมูลบุคลากร	ปรับปรุงข้อมูลผ่านระบบ iMiS ตรวจสอบความครบถ้วน สำรองข้อมูล และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง	รายงานสารสนเทศบุคลากร / iMiS Dashboard	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง/รายเดือน	กบค.	7.1ข(1)-17
ข้อมูลนักศึกษา	ปรับปรุงผ่านระบบ REG-PSRU ตรวจสอบข้อมูลก่อนบันทึก สำรองข้อมูล และควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง	ระบบ REG-PSRU / รายงานสรุปจำนวนนักศึกษาประจำภาค	Real-time / รายวัน	กบศ.	7.2ก(1)-29
ข้อมูลแผนและงบประมาณ	ปรับปรุงผ่านระบบงบประมาณ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนรายงาน และสำรองข้อมูล	Budget Dashboard / รายงานเสนอ ก.บ.ม. และผู้บริหาร	รายเดือน / รายไตรมาส	กนผ.	7.5 ก(1)
ข้อมูลกิจกรรมนักศึกษา	บันทึกผ่านระบบกิจกรรมนักศึกษา ตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่ และสำรองข้อมูล	ระบบ e-Student / รายงาน Transcripts กิจกรรมนักศึกษา	รายกิจกรรม	กพน.	7.2ก(1)-64 , 7.1ข(1)-28
ข้อมูลสารบรรณและเอกสาร	จัดเก็บในระบบ e-Document พร้อมสำรองข้อมูลและกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง	ทะเบียนรับ-ส่ง e-Document / ระบบค้นหาเอกสารดิจิทัล	รายวัน	กก.	7.1ข(1)-27

ประเภทข้อมูล	วิธีการบริหารความพร้อมใช้	การแสดงผล	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด
การติดตามและปรับปรุง	ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศจากรายงานระบบ ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และผลการประเมิน พร้อมทบทวนผ่านการประชุมผู้บริหาร PDCA และ KM เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุง	รายงานสรุปประเมินความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศเสนอผู้บริหาร	รายไตรมาส	ทุกกอง	7.1ข(1)-17

ก.(3) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญสูงสุดกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ โดยร่วมกับ สถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล (สทด.) ในการกำหนดและขับเคลื่อนมาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน กำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยมีผู้อำนวยการ สทด. และทีมเป็นผู้ดูแลระบบเทคนิค สนอ. กำหนดสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ มีการจัดทำแผนรับมือเหตุภัยคุกคามไซเบอร์ ร่วมกับแผนกู้คืนระบบจากภัยพิบัติ โดยกำหนดขั้นตอนการสำรองข้อมูล (Automated Backup) ทั้งในรูปแบบ On-Premise และ Cloud เพื่อรองรับการฟื้นฟูระบบบริการหลักของ สนอ. ให้กลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วหากเกิดเหตุขัดข้อง และทบทวนปรับปรุงนโยบายความปลอดภัยร่วมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ระบบสารสนเทศของ สนอ. มีความพร้อม ปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข.ความรู้ของสถาบัน

ข.(1) สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ โดยดำเนินการประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของสำนักงานฯ มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีกระบวนการดังนี้ 1. การประเมินความเสี่ยง วางแผน และกำหนดมาตรการความปลอดภัย สำนักงานฯ ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล จัดทำนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ พร้อมทั้งกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ วางมาตรฐานระบบยืนยันตัวตนและการกำหนดรหัสผ่าน รวมถึงจัดวางโครงสร้างระบบจัดเก็บประวัติการใช้งาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 2. การบังคับใช้มาตรการ การสำรองข้อมูล และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นำมาตรการความมั่นคงปลอดภัยไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การจัดเก็บและใช้งานข้อมูลตามสิทธิ์ที่ได้รับ การบันทึก Log Files ในทุกระบบสารสนเทศและการปฏิบัติตามคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นอกจากนี้ ในด้านการสำรองและกู้คืนข้อมูล ได้ใช้นวัตกรรมบริหารจัดการผ่านระบบของมหาวิทยาลัย (จัดเก็บข้อมูลสำรอง 3 ชุด บนสื่อ 2 ประเภท และเวียนเก็บไว้นอกสถานที่ 1 ชุด พร้อมเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล 3.การเฝ้าระวัง การติดตามสถานะ และการทดสอบกู้คืนระบบ ดำเนินการร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัลในการเฝ้าระวังและติดตามสถานะการทำงานของระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องผ่านระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และการสุ่มตรวจสอบบันทึกการใช้งาน รวมทั้งกำหนดให้มี การทดสอบการกู้คืนข้อมูล อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อยืนยันความพร้อมใช้งานของข้อมูลสำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน 4.การตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติ และการแก้ไขปรับปรุงทันท่วงที กำหนดแนวทางการรับมือเหตุการณ์ผิดปกติหรือภัยคุกคามไซเบอร์ โดยหากพบเหตุการณ์ผิดปกติ ระบบจะแจ้งเตือนและทำการประสานงานกับสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัลทันทีเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ จำกัดขอบเขตความเสียหาย ตัดการเชื่อมโยงระบบที่ได้รับผลกระทบ แก้ไขปัญหา และกู้คืนระบบให้กลับมาเปิดบริการได้อย่างรวดเร็วเพื่อลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 5.การถอดบทเรียนผ่าน KM และการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง นำผลการดำเนินงานจริง รายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย ผลการทดสอบกู้คืนข้อมูล ข้อผิดพลาด และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน มาทำการถอดบทเรียนและสกัดเป็นองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ จัดการความรู้

เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และนำองค์ความรู้นั้นไปปรับปรุงมาตรการป้องกันความปลอดภัย อัปเกรดระบบเทคโนโลยี และฝึกอบรมสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรตามวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง

ข.(2) สำนักงานฯ ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานค้นหา พัฒนา และถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวทางการคัดเลือกผลงานจากผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม การสร้างนวัตกรรม การปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้และขยายผลได้ ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานสำนักงานฯ ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้จากผลงานดังกล่าวผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (KM) การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนอผลงาน การจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และส่งเสริมการนำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งติดตามผลการนำไปใช้และทบทวนประสิทธิผลของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสำนักงานฯ ได้ขับเคลื่อนแนวทางดังกล่าวผ่านการจัดอบรมการจัดการความรู้ (KM) การจัดการความรู้เพื่อยกระดับการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกผ่านแดชบอร์ด ปัจจุบันทุกกองได้ดำเนินการจัดทำผลงานเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยขั้นตอนถัดไปสำนักงานฯ อยู่ระหว่างการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อเตรียมดำเนินการคัดเลือกผลงานแดชบอร์ดที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ผลสัมฤทธิ์และการนำไปใช้งานจริง ทั้งนี้ผลงานที่ได้รับการคัดเลือกจะถูกนำไปต่อยอดผ่านกระบวนการจัดการความรู้ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดทำคู่มือเผยแพร่ เพื่อส่งเสริมการนำไปปรับใช้ตลอดจนทบทวนประสิทธิผลเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม

สำนักงานฯ มุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็น สำนักงานอธิการบดีดิจิทัลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดระบบการบริหารจัดการนวัตกรรมกระบวนการ ที่เชื่อมโยงกับทิศทางยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ใน 4 ด้านบริการหลัก ได้แก่ ด้านแผนและงบประมาณ, ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร, ด้านอำนวยการ และด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา กระบวนการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบผ่านวงจร PDCA ตั้งแต่การค้นหาโอกาสและกำหนดแนวทางตามยุทธศาสตร์ การจัดสรรทรัพยากรพร้อมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการคิดค้นสิ่งใหม่ การบรรจุโครงการลงในแผนปฏิบัติราชการประจำปี การติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจน ตลอดจนการถอดบทเรียนเพื่อขยายผลไปสู่การปฏิบัติจริง โดยมีรายละเอียดกลไกการขับเคลื่อน ผู้รับผิดชอบ ความถี่ และผลลัพธ์เชิงประจักษ์ แสดงดังตารางที่ 4.2 ค.(1)

ตารางที่ 4.2 ค.(1) ตารางระบบการมุ่งสร้างนวัตกรรมตาม 4 ด้านบริการหลัก

กำหนดแนวทางสร้างนวัตกรรม	นวัตกรรมใหม่	การสร้างบรรยากาศ/ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม	ติดตามและประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	ผลลัพธ์
1. ด้านแผนและงบประมาณ	ระบบติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณแบบเรียลไทม์	จัดอบรมทักษะ Data Analytics ให้บุคลากรผู้จัดทำแผน จัดประกวด "Best Data Dashboard" ชิงรางวัลประจำปี	ประเมินความแม่นยำและความเรียลไทม์ของข้อมูล ประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารต่อสารสนเทศ	กนผ.,กค.	ทุกเดือน: ติดตามระบบ ทุกไตรมาส: รายงาน KPI ปีละ 1 ครั้ง: ประเมินผลสัมฤทธิ์	7.1ข(1)-1 ,7.2ก(1)-23
2. ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	ระบบประเมินผลงานและพัฒนาบุคคลด้านออนไลน์	ยกย่องเชิดชูเกียรติหน่วยงานที่มีนวัตกรรมด้านพัฒนาคน	ตรวจสอบความถูกต้องของฐานข้อมูลประเมินผลงาน	กบค.	ทุกรอบประเมิน (6 เดือน): ตรวจสอบการใช้งาน	7.2ก(1)-1, 7.2ก(1)-21,7.3ก.(4)-1
3.ด้านอำนวยการ	ระบบเสนอหนังสือราชการและลงนามดิจิทัลไร้กระดาษ	แต่งตั้งผู้รับผิดชอบประจำหน่วยงาน	ตรวจสอบปริมาณการใช้กระดาษและการหมุนเวียนเอกสาร ทดสอบความปลอดภัยของลายมือชื่อดิจิทัล	กก./ทุกหน่วยงาน	ทุกเดือน: สรุปสถิติการใช้กระดาษ	7.1ข(1)-3, 7.1ข(1)-5, 7.2ก(1)-2, 7.2ก(1)-3
4.ด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา	ระบบบริการคำร้องออนไลน์พร้อมแจ้งเตือนผ่าน LINE OA/ App	เวที "Show & Share" รับฟัง Idea นวัตกรรมบริการจากนักศึกษา/บุคลากร	ประเมินระยะเวลาการอนุมัติคำร้องบริการ ติดตามข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	กบศ.,กพน	ทุกเดือน: ติดตามข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา ทุกไตรมาส: ประเมินความพึงพอใจ ปีละ 1 ครั้ง: ทบทวนกระบวนการ	7.1ข (1)-10 ,7.1ข (1)-11 ,7.2ก (1)-7,7.2ก(1)-42

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง สำนักงานอธิการบดี (สนอ.) มีหน่วยงานภายใต้ สนอ. ดังแผนภาพที่ P1.ข.(1)-1 และมีจำนวนบุคลากรตามหมวด OP ตารางที่ P1.ก.(3)-1 มีระบบการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลัง ที่เชื่อมโยงกับ ค่านิยม STAFF และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 และการพลิกโฉมสู่องค์กรดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้ สนอ. ยกระดับจากการกำหนดสมรรถนะตามมาตรฐานตำแหน่งทั่วไป สู่การกำหนด “สมรรถนะเชิงกลยุทธ์” เพื่อตอบโจทย์แผนยุทธศาสตร์ปี 2568-2569 โดยกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งมีกระบวนการดังนี้ 1) การเตรียมการและการประชุมเบื้องต้นรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถ 2) กำหนดคณะทำงานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยประกอบด้วยผู้แทนจากหลายหน่วยงานภายใต้ สนอ. 3) การจัดการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเปิดเวทีให้แสดงความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่ง 4) วิเคราะห์ความต้องการ สนอ. นำเป้าหมายจากยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ และ ยุทธศาสตร์ที่ 4 บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัลมาเป็นตัวตั้งต้นในการวิเคราะห์ร่วมกับผู้บริหารและตัวแทนกองงานทั้ง 6 กอง ตามตารางที่ 5.1 ก.(1)-1 ตารางที่ 5.1 ก.(1)-2 และตารางที่ P1.ก.(2) 5) การประเมินขีดความสามารถโดยใช้เครื่องมือและวิธีการของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นไปตามประกาศจุดเน้นของสนอ. และข้อบังคับมหาวิทยาลัย โดยให้มีประกาศปีละ 2 ครั้งตามรอบการประเมินผลปฏิบัติราชการ 6) กำหนดเครื่องมือพัฒนาบุคคล และ 7) ติดตามผล ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทุก ๆ 1 ครั้งต่อปี (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(1)-3, 7.3 ก(1)-12, 7.3 ก(1)-13)

สนอ. มีกระบวนวางแผนอัตรากำลัง ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายแนวทางการบริหารอัตรากำลังในภาพรวมของมหาวิทยาลัยตามกรอบแผนอัตรากำลัง โดยมีการจัดสรรอัตรากำลังให้หน่วยงานเป็นรายปีตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งมีกองบริหารงานบุคคล (กบค.) เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันกับคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น และให้ถือว่าอัตราทั้งหมดตามกรอบดังกล่าวเป็นอัตรากำลังส่วนกลางของมหาวิทยาลัย สามารถบริหารจัดการเหมาะสมและจำเป็นโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (กบม.) 2) รวบรวมข้อมูล เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ สมรรถนะ ความรู้ขององค์กร งบประมาณการจ้างจำนวนบุคลากรร่วมกับความต้องการด้านบุคลากรของส่วนงาน เพื่อระบุความต้องการอัตรากำลังของบุคลากร 3) ดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคลของมหาวิทยาลัย 4) ดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5) วิเคราะห์เกณฑ์สัดส่วนความจำเป็นของบุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ 6) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและการรักษาบุคลากร 7) นำผลการประเมินมาวางแผนการสรรหาและพัฒนาบุคลากร 8) บริหารอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติภารกิจโดยให้คำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ไม่ซ้ำซ้อน ประหยัดและความคุ้มค่าต่อภารกิจของหน่วยงาน เช่น กำหนดปริมาณให้มีความเหมาะสมกับความสามารถที่มีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะหรือใช้เทคโนโลยีที่จำเป็น 9) ทบทวนปรับโครงสร้างอัตรากำลังให้มีขนาดที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดปัญหาค่าใช้จ่ายในระยะยาวของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยมีอัตรากำลังที่เพียงพอกับการปฏิบัติภารกิจสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ 10) การวางแผนอัตรากำลังเพื่อเตรียมการในการจัดหาบุคลากรมาทดแทนตำแหน่งที่เกษียณ และเพื่อธำรงรักษาความเชี่ยวชาญของบุคลากร และ 11) ติดตามผล ทบทวนกระบวนการทุก ๆ 1 ครั้งต่อปี (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(1)-1, 6, 7, 9 และ 10)

สนอ. ยังมีการประเมินขีดความสามารถผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีภายใต้การบริหารงานของ กบค. โดยประเมินจากภาระงานหลัก ความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ สมรรถนะขององค์กร และจุดเน้นของสนอ. รวมถึงส่งเสริมและให้งบประมาณสนับสนุนบุคลากรทุกประเภทเข้าร่วมการพัฒนาตนเองในการอบรมหรือสอบเพื่อรับ certifications ที่เกี่ยวข้อง เช่น Digital PSRU test, Google certificate, Microsoft 365 certificate เป็นต้น การอบรมจาก สป.อว. และอบรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลจากโครงการจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัลและหน่วยงานภายนอก (online/inside) ในการเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่ม 2 อีกทั้งสนับสนุนให้บุคลากรที่มีตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ (เป็นตำแหน่งตามมาตรฐานที่ ก.พ.อ. กำหนด) เช่น

ตำแหน่งนิติกร วิศวกรโยธา วิศวกรไฟฟ้า สถาปนิก นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ ได้รับการอบรมและรับรองวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่จาก ก.พ.อ. และกระทรวง อว. อีกทั้ง สนอ. มีระบบบันทึกและติดตามใบรับรอง ผ่านระบบ IMIS PSRU หรือฐานข้อมูลกลาง (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(1)-3, 4, 5, 12, และ 13)

นอกจากนี้ กบค. ยังมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร 4 ปี (พ.ศ. 2567 – 2570) และแผนทดแทนตำแหน่งสำหรับตำแหน่งสำคัญใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เช่น IMIS เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม โดยอิงจากภาระงาน แผนยุทธศาสตร์ และแนวโน้มการเกษียณ สำหรับการทบทวนและปรับปรุงมีการประชุมทบทวนอัตรากำลังและสมรรถนะหลักขององค์กร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ใช้ผลการประเมินสมรรถนะเพื่อวางแผนการพัฒนาบุคลากร เช่น 1) กลุ่มบริหารต้องผ่านฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานอุดมศึกษาสายสนับสนุนระดับสูง (นบสส.) 2) การหมุนเวียนงาน และ 3) กลุ่มปฏิบัติการต้องอบรมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการอบรมอื่น ๆ ที่สนับสนุนการทำงานของ สนอ. เป็นต้น (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(1)-2, 3)

สนอ. โดย กบค. มีการดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) มีการประชุมทบทวนอัตรากำลังและสมรรถนะบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผ่านที่ประชุม กบม. 2) ใช้ข้อมูลจากระบบ IMIS และผลการประเมินทักษะ สมรรถนะเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและความจำเป็นในการปรับปรุงแผนกำลังคน 3) นำผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรมาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการอบรม เช่น เพิ่มการอบรมแบบออนไลน์ หน่วยงานภายนอกที่จัดโครงการ 4) มีการปรับปรุงเกณฑ์การประเมินทักษะ สมรรถนะให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละตำแหน่ง โดยอิงจากข้อเสนอแนะของหัวหน้างานและบุคลากร 5) ขยายการใช้ระบบ IMIS PSRU ให้ครอบคลุมการติดตามผลการพัฒนาในระดับรายบุคคล เพื่อให้สามารถวางแผนพัฒนาได้อย่างแม่นยำ และ 6) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายใน (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(1)-7)

ตารางที่ 5.1 ก.(1)-1 ขีดความสามารถ สมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีที่คาดหวัง

สมรรถนะ/ขีดความสามารถ	คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม
1) สมรรถนะหลัก สนอ.	1. จิตบริการ 2. สร้างสรรค์ผลงาน 3. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่การบริการที่เป็นเลิศ
2) สมรรถนะหลัก (ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง)	1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. บริการที่ดีหรือจิตในการให้บริการ 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพหรือความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4. จริยธรรมหรือการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5. ความร่วมแรงร่วมใจหรือการทำงานเป็นทีม
3) สมรรถนะทางการบริหาร (ผู้บริหาร/หัวหน้างาน)	1. สภาวะผู้นำ 2. วิสัยทัศน์ 3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ 4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน 5. การควบคุมตนเอง 6. การสอนงานและการมอบหมายงาน
4) ขีดความสามารถ สนอ.	1. ทักษะ AI ดิจิทัลหรือนวัตกรรม 2. ทักษะการให้บริการ

ตารางที่ 5.1 ก.(1)-2 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตำแหน่ง	สมรรถนะ/คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม	
กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (รวมกลุ่มนักวิเทศสัมพันธ์)		
1. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	- การดำเนินการเชิงรุก - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	- ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - การคิดวิเคราะห์
2. นักวิเทศสัมพันธ์	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	- การดำเนินการเชิงรุก - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
กลุ่มงานบริหารทั่วไป		
3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	- การดำเนินการเชิงรุก - การคิดวิเคราะห์
กลุ่มงานบริหารงานบุคคล		
4. บุคลากร, นิติกร	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	- การดำเนินการเชิงรุก - การคิดวิเคราะห์
กลุ่มงานคลังและพัสดุ (รวมงานตรวจสอบภายใน)		
5. นักวิชาการเงินและบัญชี	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น	- การดำเนินการเชิงรุก

ตำแหน่ง	สมรรถนะ/คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม
6. นักวิชาการพัสดุ, เจ้าหน้าที่พัสดุ	- ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
7. นักตรวจสอบภายใน	
กลุ่มงานบริการการศึกษา	
8. นักวิชาการศึกษาพิเศษ	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - การดำเนินการเชิงรุก - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
9. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	
10. นักแนะแนวฯ	
11. นักวิชาการศึกษา	
12. พนักงานพิมพ์	
กลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะ	
13. วิศวกรโยธา	- การดำเนินการเชิงรุก - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ - การมองภาพองค์รวม
14. วิศวกรเครื่องกล	
15. สถาปนิก	
16. นักวิชาการคอมพิวเตอร์	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - การดำเนินการเชิงรุก - การคิดวิเคราะห์
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	
17. นักประชาสัมพันธ์	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - การดำเนินการเชิงรุก - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
กลุ่มงานอาคารสถานที่และสวัสดิการ	
18. ช่างไฟฟ้า	- การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น - การดำเนินการเชิงรุก - ความยืดหยุ่นผ่อนปรน - ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

การวางแผนอัตรากำลังมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนอัตรากำลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2570 ในนามของสำนักงานอธิการบดีจึงอ้างอิงข้อมูลจากแผน ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนโดยการวิเคราะห์จากข้อมูลพื้นฐานภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนบุคลากรที่พึงมี และสัดส่วนระหว่างบุคลากรสายวิชาการ : บุคลากรสายสนับสนุน (1 : 0.8)

(2) บุคลากรใหม่ สนอ. มีกระบวนการสรรหา (กรณีรับบุคคลภายนอก) และการคัดเลือก (กรณีรับบุคคลภายในเปลี่ยนประเภทจากพนักงานเงินรายได้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินแผ่นดิน) ดังตารางที่ 5.1 ก.(1)-3 สนอ. ได้มอบหมายให้ กบค. ดำเนินการสรรหาและว่าจ้างบุคลากรใหม่โดยใช้แนวทางเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีกระบวนการดังนี้ 1) กระบวนการสรรหา คัดเลือก ว่าจ้างบุคลากรจะมีการวิเคราะห์แนวโน้มกำลังคนโดยใช้ข้อมูลจากระบบ IMIS การวิเคราะห์อัตราการลาออก วิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กรและทักษะในอนาคต ความต้องการตามกรอบ job description ของแต่ละตำแหน่งตามสายงานที่ปฏิบัติ และมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ ก.พ.อ. และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร 2) กลยุทธ์การสรรหาแบบเชิงรุกใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Website ของ กบค. และมรพส., Page Face book และเครือข่ายศิษย์เก่า เพื่อเข้าถึงผู้สมัครที่มีศักยภาพสูง 3) นโยบายการสรรหาบุคลากรที่สะท้อนความหลากหลายของชุมชนผู้เรียนและสังคมแบบเปิดกว้าง ไม่จำกัดเพศ อายุ ศาสนา หรือภูมิหลังทางการศึกษา 4) การประเมินใช้แบบหลายมิติผสมผสานการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม การประเมินสถานการณ์จำลองและการวิเคราะห์ความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร 5) การดูแลและพัฒนาบุคลากรใหม่อย่างเป็นระบบ เช่น บุคลากรใหม่จะได้รับการดูแลผ่านระบบพี่เลี้ยงโดยยึดหลัก 2, 5, 8 เดือน ในการทดลองปฏิบัติงาน, ระบบติดตามผลแบบเรียลไทม์การสัมภาษณ์รายเดือนเพื่อติดตามความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรใหม่, การเรียนรู้แบบผสมผสาน บุคลากรใหม่สามารถเข้าถึงหลักสูตรออนไลน์ผ่านระบบ Thai Mooc Directory, E-Learning ของมหาวิทยาลัย และ กพ. ควบคู่กับการเรียนรู้จากงานจริง และ 6) การส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ สนอ. และมหาวิทยาลัยจัดขึ้นตามโอกาสต่าง ๆ รวมทั้งการสื่อสารภายในที่มีชีวิตชีวา ใช้สื่อสร้างสรรค์ เช่น Infographic และวิดีโอสั้นเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวขององค์กรและสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 7) การทบทวน ปรับปรุง และยกระดับกระบวนการ โดยนำผลการประเมินทดลองปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะของ

ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด มาทบทวนและประเมินประสิทธิผลของกระบวนการสรรหาและระบบพี่เลี้ยงร่วมกับ กบค. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการเรียนรู้มาปรับปรุงเกณฑ์การคัดเลือกและพัฒนารูปแบบการปฐมนิเทศให้เท่าทันบริบทความต้องการของคนรุ่นใหม่ ส่งผลให้กระบวนการรับและดูแลบุคลากรใหม่เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 5.1 ก.(1)-3 กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และการรักษาไว้ซึ่งบุคลากร

ขั้นตอน	กระบวนการ/แนวทางการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1) การสรรหาบุคลากร	1) กำหนดคุณสมบัติ เงื่อนไข และกรอบภาระงานการรับผิดชอบ ตาม job description ของแต่ละตำแหน่ง	หน่วยงานที่ต้องการ
	2) ให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้ (1) คณะกรรมการตรวจคุณสมบัติ (2) คณะกรรมการจัดทำแบบทดสอบ/ตรวจแบบทดสอบภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (3) คณะกรรมการจัดทำแบบทดสอบ/ตรวจแบบทดสอบภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง (4) คณะกรรมการภาคความเหมาะสมกับตำแหน่งโดยการสอบสัมภาษณ์	กบค.
	3) ประกาศรับสมัครสอบแข่งขันหลักสูตรการสอบแข่งขัน ประกอบด้วย (1) ภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (2) ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง (3) ภาคความเหมาะสมกับตำแหน่งโดยการสอบสัมภาษณ์	
2) การคัดเลือก	1) การกำหนดเกณฑ์ที่เชื่อมโยงกับภารกิจและสมรรถนะหน่วยงานต้นสังกัดกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือก โดยอิงจาก Job Description, สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน และการประเมินการปฏิบัติงานจริงในฐานะพนักงานเงินรายได้ ควบคู่กับค่านิยมองค์กร STAFF 2) การประกาศรับสมัครภายในอย่างเท่าเทียมมหาวิทยาลัยประกาศรับสมัครภายใน ไม่น้อยกว่า 5 วัน ตามเกณฑ์ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเงินรายได้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์เข้าถึงสิทธิ์อย่างเท่าเทียม 3) การแต่งตั้งคณะกรรมการระดับหน่วยงานหน่วยงานแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกระดับหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบที่เป็นกลางและทรงคุณวุฒิตามประกาศมหาวิทยาลัย เพื่อประเมินผลงานและความเหมาะสม 4) การเปิดเผยรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบผ่านประกาศรายชื่อพนักงานเงินรายได้ที่มีสิทธิ์เข้ารับการสอบคัดเลือกก่อนวันสอบไม่น้อยกว่า 5 วัน 5) มาตรฐานการสอบสัมภาษณ์อิงขีดความสามารถและค่านิยมองค์กร กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการสอบสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมและสถานการณ์จำลองที่ประเมินขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Job Capability) ควบคู่กับการวัดระดับการแสดงออกตามค่านิยมองค์กร STAFF อย่างเป็นระบบและเข้มงวด เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเงินรายได้ที่ได้รับการคัดเลือก มีสมรรถนะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พร้อมส่งมอบผลงานในฐานะพนักงานมหาวิทยาลัยเงินแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6) การเปิดเผยรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบผ่าน 7) การประเมินผลสัมฤทธิ์และการขึ้นบัญชี ประกาศรายชื่อผู้สอบคัดเลือกได้เรียงตามลำดับคะแนนรวมสูงสุดลงมา (กรณีคะแนนเท่ากัน ให้พิจารณาจากลำดับเลขประจำตัวสอบ) และขึ้นบัญชีผู้ผ่านการคัดเลือกไว้ในระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรอการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินแผ่นดินต่อไป	
3) การบรรจุ	1) ออกคำสั่งบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 2) เมื่อมีผู้ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติเป็นที่เรียบร้อยจะได้มีการติดต่อให้ทำสัญญาจ้าง 3) การกำหนดระยะการทดลองงานตามแต่ประเภทของบุคลากร	
4) การรักษาไว้ซึ่งบุคลากร	1) การปฐมนิเทศบุคลากร 2) การดูแลบุคลากรใหม่ผ่านการ Coaching ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านภาระงานของบุคลากร การประพฤติตัวที่เหมาะสม ภารกิจหน้าที่ ระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ชีวิตความเป็นอยู่ และการปรับตัวเข้ากับองค์กร – การพัฒนาความรู้ความสามารถตามเกณฑ์สมรรถนะ - การจัดทำแผนพัฒนาของบุคลากรรายบุคคล เพื่อเป็นการเตรียมการให้กับบุคลากรพัฒนาตนเอง ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญา และเพื่อการต่ออายุสัญญาจ้าง ทั้งเรื่องของภาระงานขั้นต่ำ การทำตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนการศึกษาต่อของแต่ละบุคคล 3) การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เช่น สวัสดิการต่าง ๆ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ (บุคลากรดีเด่น)	

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร สนอ. มีแนวทางเชิงระบบในการบริหารจัดการและเตรียมความพร้อมของกำลังคน เพื่อให้พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นทั้งในมิติขีดความสามารถ และมิติอัตรากำลังอย่างมีประสิทธิผล โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมด้านขีดความสามารถรองรับอนาคต พัฒนาระบบการวิเคราะห์และคาดการณ์ทักษะใหม่ที่จำเป็น (Up-skill / Re-skill) ที่สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างการบริหารงาน การปรับเปลี่ยนและปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับใหม่ ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ยกระดับความแม่นยำด้านกฎระเบียบและการปรับโครงสร้าง จัดให้มีเวทีชี้แจง Workshop และสร้างช่องทางเรียนรู้เชิงรุก เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความแม่นยำเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงเสริมสร้างทักษะการทำงานที่ยืดหยุ่น เพื่อให้บุคลากรพร้อมรับต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานได้มีประสิทธิภาพ 2) การวางกลไกสำรองด้านอัตรากำลังฉุกเฉิน กำหนดแนวทางและแผนบริหารความเสี่ยงด้านกำลังคนเพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤต หรือกรณีที่มีบุคลากรลาออกกะทันหัน หรือมีเหตุสุดวิสัยที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้กะทันหัน เพื่อให้การส่งมอบบริการหลักตามพันธกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก 3) สร้างระบบการทำงานทดแทนกันและแผนฉุกเฉินกะทันหัน พัฒนาระบบ Cross-Training (การฝึกอบรมทักษะข้ามสายงาน) ภายในส่วนงานและจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบดิจิทัล เพื่อเป็นกลไกเชิงระบบรองรับและทดแทนงานได้อย่างทันท่วงทีในกรณีที่มีบุคลากรลาออกหรือเกิดเหตุที่ทำให้ทำงานไม่ได้กะทันหัน พร้อมทั้งกำหนดวงรอบในการทบทวนวัดประสิทธิผลของแนวทางดังกล่าวเพื่อปรับปรุงให้ยืดหยุ่นอยู่เสมอ และ 4) การกำหนดตัววัดประสิทธิผลการจัดการการเปลี่ยนแปลง วางระบบการติดตามและประเมินความพร้อมของบุคลากรในแต่ละช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่าน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ทบทวนความยืดหยุ่นขององค์กร

สนอ. นำแนวทางการจัดการความเปลี่ยนแปลงนี้ไปถ่ายทอดและถือปฏิบัติร่วมกันในทุกส่วนงานอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมทั้ง 6 กอง เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดความพร้อมเพรียงในการรับมือและปรับตัวทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งยังได้ยกระดับกระบวนการด้วยการใช้ฐานข้อมูลดิจิทัลกำกับหน้างาน ผ่านการบูรณาการระบบแผนความต้องการกำลังคนและข้อมูลสมรรถนะเข้ากับระบบสารสนเทศ IMIS กลไกนี้ช่วยให้หัวหน้างานสามารถตรวจสอบสถานะขีดความสามารถของบุคลากรได้อย่างเรียลไทม์ ทำให้ทราบแนวโน้มการโยกย้ายหรือแผนทดแทนกำลังคนได้อย่างแม่นยำ และสามารถตัดสินใจจัดสรรบุคลากรเข้าปฏิบัติงานทดแทนตำแหน่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด

การสอดรับเชิงยุทธศาสตร์และค่านิยม กระบวนการจัดการความเปลี่ยนแปลงนี้มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2 ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น และสะท้อนค่านิยมองค์กร STAFF ในมิติ “Active” (ความตื่นตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง) และ “Fact” (การใช้ข้อมูลอัตรากำลังใน IMIS มาวิเคราะห์ความเสี่ยง)

(4) การทำงานให้บรรลุผล สนอ. กำหนดแนวทางเชิงระบบในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพจากสมรรถนะและขีดความสามารถ ดังตารางที่ 5.1 ก.(1)-1 ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร “STAFF” (Service, Team, Active, Fast, Fact) โดยมีกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเชิงโครงสร้างจำแนกการบริการหลักของสำนักงานตามโครงร่างองค์กรตาราง P1 ก(1)-1 และกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้ง 6 กอง อย่างชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน โดยวิเคราะห์ภาระงานจริงเพื่อตอบสนองความต้องการด้านอัตรากำลังและวางแผนอัตรากำลัง 4 ปี (พ.ศ. 2567–2570) ทดแทนการเกษียณอายุราชการ 2) การจัดตั้งรูปแบบศูนย์บริการร่วม ออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงบริการหน้างานเข้าด้วยกัน ณ จุดบริการเดียว เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการส่งมอบงาน โดยนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มเข้ามาปรับใช้ เช่น ระบบ Check-in/Check-out, บริการรับแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ออนไลน์, ระบบตรวจสอบสถานะเงินยืม, เครื่องราชอิสริยาภรณ์, ฐานข้อมูลเงินเดือน และหนังสือรับรองเงินเดือน พร้อมพัฒนาบุคลากรให้มี Multi-skills จนมีขีดความสามารถในการให้ข้อมูลและบริการเบื้องต้นแทนกันได้ ณ จุดบริการเดียว 3) การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลและสารสนเทศกลางร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัลในการออกแบบและเชื่อมโยงระบบสารสนเทศกลาง ได้แก่ IMIS, PSRU NEXT, PSRU DIGIDOCS และ E-document เข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนความคล่องตัวในการปฏิบัติงานข้ามสายงาน และรองรับความสามารถในการฟื้นตัวเมื่อต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Hybrid หรือ Remote Work ในภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤต 4) การกำหนดตัวชี้วัดและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กำหนดมาตรฐาน SLA

ตามมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ (มาตรการ 5.1.1.4) ควบคู่กับการตั้งตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) ของกระบวนงานบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 (SO5: การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ) โดยใช้ข้อมูลจริง (ค่านิยม Fact) ในการควบคุม ประเมินผล และกำกับติดตามความก้าวหน้าผ่านระบบติดตามและประเมินผล IMIS เป็นรายไตรมาส (รอบ 9 และ 12 เดือน) เพื่อขับเคลื่อนการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด สนอ.1.1 (ความสำเร็จแผนปฏิบัติการ), สนอ.5.1 (ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ) และ สนอ.5.3 (ร้อยละของกระบวนงานบริการที่ปรับปรุงให้มีมาตรฐานสูงขึ้น) และ 5) การทบทวน ปรับปรุง และร่วมออกแบบระบบงาน นำผลการประเมินการปฏิบัติงาน ข้อร้องเรียน และผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/บุคลากร มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนงานบริการ (Process Improvement) ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น พร้อมนำองค์ความรู้มาถอดบทเรียน (KM/Best Practices) และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ เพื่อยกระดับแพลตฟอร์มกลางและกระบวนงานให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สนอ. ขับเคลื่อนกระบวนการทั้งหมดผ่านมาตรฐานเดียวกันทั้ง 6 กอง โดยจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) และบูรณาการระบบดิจิทัลกลางร่วมกันในการบันทึก ส่งต่อ ประมวลผล และติดตามข้อมูลการบริการหลัก ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้า ตรวจสอบข้อผิดพลาด และควบคุมประสิทธิผลการส่งมอบงานของบุคลากรได้อย่างใกล้ชิดและทันกาล

ตารางที่ 5.1 ก(4) การจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรเพื่อการทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

ประเด็นยุทธศาสตร์ (SO) / ระบบงานหลัก	การนำสมรรถนะหลัก & ขีดความสามารถมาใช้	การจัดระบบงานและบริหารบุคลากร สนอ.	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)	ค่าเป้าหมาย (ปี 68 / ปี 69)	ผลลัพธ์	ความถี่ / ผู้รับผิดชอบหลัก	มาตรการ/กลไกการทำงานที่สำคัญ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 (SO1): พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรที่มีธรรมาภิบาล	• **Core:** สร้างสรรค์ผลงาน, จิตบริการ • **Capability:** ทักษะการให้บริการ	• จัดทำ SOP ทุกกอง • วิเคราะห์ภาระงาน • กำหนดบทบาท 6 กอง ไม่ซ้ำซ้อน • ประเมินผลผ่าน IMIS & STAFF	• **สนอ.1.1:** ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน • **สนอ.1.2:** ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ	• ร้อยละ 85 / ร้อยละ 90 • ระดับ 4 / ระดับ 4.50	• 7.3 ก(1)-14 • 7.3 ก(1)-15	• รายไตรมาส / ประจำปี • **สนอ.1.1:** กนผ. • **สนอ.1.2:** กบค.	• **มาตรการ 1.1.1.1:** จัดทำคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) • **มาตรการ 1.1.2.3/1.1.2.4:** สร้างการรับรู้และส่งเสริมการบริหารจัดการตามหลัก OKRs/KPIs • **กลไกการทำงาน:** วิเคราะห์ภาระงานจริง (Workload) และประเมินผลงานโปร่งใสด้วยค่านิยมองค์กร STAFF
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 (SO2): การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการบริการ	• **Core:** นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่บริการเลิศ • **Capability:** ทักษะ AI ดิจิทัลหรือนวัตกรรม	• ปรับกระบวนงานสู่ดิจิทัล (Digi-Docs, IMIS, DEKPIBUL, แจ้งซ่อม) • จัดตั้งทีมดิจิทัลข้ามสายงาน • ใช้ฐานข้อมูลกลางตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	• **สนอ.2.1:** ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล • **สนอ.2.2:** กระบวนงานบริหารที่ใช้ดิจิทัล • **สนอ.2.3:** เรื่องที่ใช้ข้อมูลตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ • **สนอ.2.4:** ความพึงพอใจระบบบริการดิจิทัล	• ระดับ 4 / ระดับ 5 • 1 งาน / 2 งาน • 12 เรื่อง / 18 เรื่อง • ระดับ 4 / ระดับ 5	• 7.3 ก(1)-16 • 7.3 ก(1)-17 • 7.3 ก(1)-18 • 7.3 ก(1)-19	• รายไตรมาส / ประจำปี • **สนอ.2.1–2.4:** กนผ. (ร่วมกับ สทด. & ทุกกอง)	• **มาตรการ 2.2.1.2:** พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database) เชื่อมโยงข้อมูล • **มาตรการ 2.2.1.3:** พัฒนาระบบ e-Office / e-Document (Dig-Docs) ลดใช้กระดาษ • **มาตรการ 4.2.1.1/4.2.1.3:** จัดอบรมทักษะ AI/ดิจิทัล และการทดสอบ PSRU Digital Test

ประเด็นยุทธศาสตร์ (SO) / ระบบงานหลัก	การนำสมรรถนะหลัก & ขีดความสามารถมาใช้	การจัดระบบงานและบริหารบุคลากร สนอ.	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)	ค่าเป้าหมาย (ปี 68 / ปี 69)	ผลลัพธ์	ความถี่ / ผู้รับผิดชอบหลัก	มาตรการ/กลไกการทำงานที่สำคัญ
							• **กลไกการทำงาน:** จัดตั้งทีมงานดิจิทัลข้ามสายงาน (Cross-functional Digital Team) สนับสนุนการทำงานยืดหยุ่น
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 (SO3): การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมฯ	• **Core:** สร้างสรรค์ผลงาน, นำเทคโนโลยีสู่บริการเลิศ • **Capability:** ทักษะ AI ดิจิทัลหรือนวัตกรรม	• คณะกรรมการจัดการพลังงาน/ขยะมีส่วนร่วม 6 กอง • ขับเคลื่อน Green Office / คาร์บอนเครดิต • ซ้อมแผนอพยพ/ป้องกันภัยอาคาร	• **สนอ.3.1:** ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม • **สนอ.3.2:** ความสำเร็จกระบวนการมีส่วนร่วม (Awards)	• ร้อยละ 3 / ร้อยละ 4 • ระดับ 3 / ระดับ 4	• 7.3 ก(1)-20 • 7.3 ก(1)-21	• รายเดือน / ประจำปี • **สนอ.3.1–3.2:** กก. *(ร่วมกับทุกหน่วยงาน)*	• **มาตรการ 3.1.1.3:** พัฒนาโครงการ Green Office และการบริหารจัดการคาร์บอนเครดิต • **มาตรการ3.1.1.2/3.2.1.3:** กระตุ้นทุกหน่วยงานให้มีส่วนร่วมและสร้างความตระหนักด้านความยั่งยืน • **กลไกการทำงาน:** แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาด้านการจัดการพลังงานและขยะแบบมีส่วนร่วมครบทั้ง 6 กอง
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 (SO4): บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล	• **Core:** สร้างสรรค์ผลงาน • **Capability:** ทักษะ AI ดิจิทัล, ทักษะบริการ	• วางแผนอัตรากำลัง 4 ปี (2567-2570) ทดแทนเกษียณ • จัดทำแผนพัฒนา IDP • สนับสนุนแต่งตั้งตำแหน่งสูงขึ้น • ระบบพี่เลี้ยงและถ่ายทอดความรู้	• **สนอ.4.1:** ร้อยละอบรมทักษะวิชาชีพ • **สนอ.4.2:** ร้อยละอบรมทักษะดิจิทัล/นวัตกรรม • **สนอ.4.3:** ความพึงพอใจต่อการพัฒนา HR • **สนอ.4.4:** ร้อยละบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น	• ร้อยละ 80 / ร้อยละ 85 • ร้อยละ 75 / ร้อยละ 80 • ระดับ 4 / ระดับ 5 • ร้อยละ 1 / ร้อยละ 2 • 1 โครงการ / 2	• 7.3 ก(1)-22 • 7.3 ก.(1)-3 • 7.3 ก(1)-23 • 7.3 ก(1)-24 • 7.3 ก(1)-25	• รายไตรมาส / ประจำปี • **สนอ.4.1–4.5:** กบค. *(ร่วมกับทุกหน่วยงาน)*	• **มาตรการ 4.1.1.5:** จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) • **มาตรการ 4.3.2.1:** จัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ชำนาญการ/บริหาร

ประเด็นยุทธศาสตร์ (SO) / ระบบงานหลัก	การนำสมรรถนะหลัก & ขีดความสามารถมาใช้	การจัดระบบงานและบริหารบุคลากร สนอ.	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)	ค่าเป้าหมาย (ปี 68 / ปี 69)	ผลลัพธ์	ความถี่ / ผู้รับผิดชอบหลัก	มาตรการ/กลไกการทำงานที่สำคัญ
			• **สนอ.4.5:** โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รุ่นเก่า-ใหม่	โครงการ			• **มาตรการ 4.4.1.1:** พัฒนาโครงการพี่เลี้ยง (Mentorship Program) • **กลไกการทำงาน:** กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "สภากาแฟ" และการวิเคราะห์วางแผนอัตรากำลัง 4 ปี ทดแทนการเกษียณ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 (SO5): การยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	• **Core:** จิตบริการ, นำเทคโนโลยีสู่บริการเลิศ • **Capability:** ทักษะการให้บริการ	• ศูนย์บริการร่วม (Smart One Stop Service) • กำหนดมาตรฐาน SLA ทุกกอง • ปรับบทบาทบุคลากร Multi-skills	• **สนอ.5.1:** ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ • **สนอ.5.2:** ความพึงพอใจพัฒนาทักษะบริการ • **สนอ.5.3:** ร้อยละงานบริการปรับปรุงมาตรฐาน	• ระดับ 4 / ระดับ 5 • ระดับ 4 / ระดับ 5 • ร้อยละ 70 / ร้อยละ 75	• 7.3 ก(1)-26 • 7.3 ก(1)-27 • 7.3 ก(1)-28	• รายไตรมาส / ประจำปี • **สนอ.5.1–5.3:** กก. *(ร่วมกับทุกหน่วยงาน)*	• **มาตรการ 5.1.1.4:** กำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการแต่ละประเภท (Service Level Agreement: SLA) • **มาตรการ 5.2.1.2:** นำแนวคิด Service Mind มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างมืออาชีพ • **มาตรการ 2.4.1.1:** พัฒนาระบบบริการรวมศูนย์ (Smart & Digital One Stop Service) • **กลไกการทำงาน:** ปรับบทบาทบุคลากรหน้างานให้มี Multi-skills ปฏิบัติงานและให้บริการแทนกันได้ ณ จุดบริการเดียว

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน สนอ. โดยมี กบค. (ดูแลมิติด้านสุขภาวะ สวัสดิการ และการทำงานยืดหยุ่น) และ กก. โดยงานอาคารสถานที่ (ดูแลมิติด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ และความปลอดภัย) ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการหลัก โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการสภาวะแวดล้อมเชิงลึก โดยพัฒนาเครื่องมือและช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการเชิงลึกของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างรอบด้าน เช่น มิติด้านสรีรศาสตร์ปัญหาอาการ Office Syndrome จากการนั่งทำงานเป็นเวลานาน, มิติด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ แสงสว่างไม่เพียงพอและการระบายอากาศในจุดเสี่ยงหน้างานบางจุด, มิติด้านสุขภาพจิต ภาวะความเครียดสะสมและภาวะหมดไฟ (Burnout) ในช่วงที่มีภาระงานสูง และมิติด้านการเข้าถึงและความสะดวก ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงวัย ผู้พิการ และระบบดิจิทัลรองรับการทำงานจากระยะไกล 2) จัดทำแนวปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมยกระดับสภาวะแวดล้อมหน้างาน เช่น ด้านสรีรศาสตร์และสุขภาวะกาย จัดหาเก้าอี้และอุปกรณ์ทำงานตามหลักสรีรศาสตร์ ลดอาการ Office Syndrome, ปรับปรุงระบบแสงสว่าง LED และเพิ่มพัดลม/ช่องระบายอากาศในจุดปฏิบัติงานหน้างาน, และเพิ่มพื้นที่สีเขียว/มุมพักผ่อนหย่อนใจเพื่อผ่อนคลายความเครียดสะสม ด้านสุขภาพจิตและสังคม จัดทำแผนเผชิญเหตุวิกฤตสุขภาพจิต มรภ.พิบูลสงคราม, กิจกรรมให้คำปรึกษาทางใจเชิงรุกและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ “สภากาแฟ” เพื่อลดภาวะหมดไฟ (Burnout) ของคนทำงาน ด้านการขจัดอุปสรรคและการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพสำหรับบุคลากรทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้พิการ ผู้สูงวัย หรือผู้มีความต้องการพิเศษ เช่น การจัดทำทางลาด ลิฟต์อาคาร ห้องน้ำผู้พิการ อุปกรณ์ช่วยปฏิบัติงาน และการปรับปรุงอินเทอร์เฟซระบบดิจิทัลให้เข้าถึงง่าย และด้านการรองรับรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น (Hybrid / Remote Work) สนับสนุนอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศกลาง เช่น PSRU DIGIDOCS, E-document, Microsoft 365 และสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรที่ทำงานต่างพื้นที่ หรือทำงานแบบผสมผสานให้ได้รับการสนับสนุนด้านสุขภาวะและความสะดวกในการปฏิบัติราชการอย่างเท่าเทียมกัน 3) ประเมิน ประมวลผล และติดตามผลการดำเนินงาน กำกับติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริหารสภาวะแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยติดตามผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นรายไตรมาส (รอบ 6 และ 12 เดือน) รวมถึงการติดตามสถิติอุบัติเหตุจากการทำงาน เหตุอัคคีภัย และสถิติข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย (ก.บ.ม.) และคณะกรรมการบริหาร สนอ. เพื่อวัดประสิทธิผลเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ 4) ทบทวน ถอดบทเรียน และปรับปรุงประจำปีต่อเนื่อง จัดให้มีการทบทวนผลการประเมิน สถิติความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากบุคลากรเป็นประจำทุกปีงบประมาณ นำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร สนอ. เพื่อถอดบทเรียน (KM/Best Practices) นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงมาตรการสภาวะแวดล้อมตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว (Green Office), การอัปเกรดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เสถียรและใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น, และการปรับปรุงสวัสดิการ/สิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรยุคใหม่ในปีถัดไปอย่างยั่งยืน (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(2)-1-8)

สนอ. นำแนวทางการจัดการสภาวะแวดล้อมของการทำงานไปกระจายการปฏิบัติจริงอย่างครอบคลุมทั้ง 6 กอง ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ในหน่วยงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน ติดตั้งทางลาด และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลาง เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศในการทำงาน ไม่ว่าจะปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง หรือปฏิบัติงานจากระยะไกล แนวทางการจัดการสภาวะแวดล้อมนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสมรรถนะบุคลากรอย่างยั่งยืน (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4) และหล่อหลอมร่วมกับค่านิยมองค์กร STAFF ในมิติ “Fact” (การบริหารและปรับปรุงงานโดยใช้ข้อมูลจริง)

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร สนอ. โดย กบค. เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักร่วมกับคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัย กำหนดแนวทางเชิงระบบในการบริหารจัดการค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ เพื่อสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรอย่างยืดหยุ่น เหมาะสม และเป็นธรรม ครอบคลุมบุคลากรทั้ง 5 ประเภท โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์และรับฟังความต้องการสิทธิประโยชน์เชิงลึก กบค. พัฒนาช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพื่อสำรวจความต้องการสิทธิประโยชน์ของบุคลากรโดยตรง ผ่านระบบ IMIS, ระบบกล่องข้อเสนอแนะออนไลน์ และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำข้อมูลมาจำแนกตามประเภทบุคลากร 5 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเฉพาะ

ด้านที่แตกต่างกันตามกฎหมายและรูปแบบการจ้างงาน ควบคู่กับการศึกษาเทียบเคียงอัตราค่าตอบแทนกับสถาบันคู่แข่งและตลาดแรงงานภาคการศึกษา เพื่อสร้างความเป็นธรรมเชิงระบบ 2)จัดสรรสิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองความหลากหลายและเป็นธรรม กำหนดโครงสร้างสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่สร้างความสมดุลระหว่าง “ความแตกต่างตามสิทธิตามกฎหมายเฉพาะประเภทบุคลากร” และ “ความเท่าเทียมกันในสวัสดิการพื้นฐานและคุณภาพชีวิต” ดังปรากฏในตารางที่ 5.1 ข.(2) โดยแบ่งเป็น สิทธิประโยชน์เฉพาะตามกฎหมาย/ประเภทการจ้าง การจัดระบบบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลกรมบัญชีกลาง ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน สำหรับกลุ่มข้าราชการและลูกจ้างประจำ ควบคู่กับการจัดตั้ง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD) และระบบประกันสังคม เพื่อสร้างความมั่นคงระยะยาวให้แก่กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน/เงินรายได้) และพนักงานราชการ สวัสดิการพื้นฐานและสิทธิพิเศษที่เท่าเทียม บุคลากรทุกกลุ่ม (100%) มีสิทธิเข้าถึงสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยอย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการแบ่งแยก ได้แก่ ค่าตอบแทน OT, ที่พักอาศัย, การตรวจสุขภาพประจำปี, ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม, กองทุนพัฒนาบุคลากร, สิทธิการกู้เงินดอกเบี้ยพิเศษกับธนาคารพันธมิตร (ธอส./ออมสิน), สิทธิ์โควตาบุตรเข้าศึกษาโรงเรียนสาธิตราชภัฏพิบูลสงคราม, การใช้บริการห้องพยาบาล สโมสร ฟิตเนส สระว่ายน้ำ และสวัสดิการช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ 3) ถ่ายทอดปฏิบัติจริง และการเข้าถึงอย่างโปร่งใสบังคับใช้นโยบายค่าตอบแทนและหลักเกณฑ์สวัสดิการผ่านประกาศ ก.บ.ม. และระเบียบมหาวิทยาลัยอย่างเปิดเผย โดยพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล (e-Service / IMIS / e-Payroll) ให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถสืบค้นข้อมูล ตรวจสอบสิทธิประโยชน์ส่วนบุคคล ยื่นขอรับสวัสดิการ และติดตามสถานะอนุมัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส 4) ประเมินความพึงพอใจ ความเพียงพอ และการปรับปรุงระบบประจำปี กบค. กำกับติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการจัดสวัสดิการผ่านระบบ IMIS เป็นรายไตรมาส (รอบ 6 และ 12 เดือน) เพื่อวัด “ระดับความพึงพอใจ” และ “ความเพียงพอต่อการใช้งานจริง” นำผลประเมินและข้อร้องเรียนเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย (ก.บ.ม.) และคณะกรรมการบริหาร สนอ. เพื่อถอดบทเรียน (KM) นำมาปรับปรุงระเบียบสวัสดิการยืดหยุ่น ขยายวงเงินและสิทธิประโยชน์ใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและข้อเสนอแนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(2)-3, 5, 19)

ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์นี้ เชื่อมโยงโดยตรงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4: SO4) และขับเคลื่อนด้วยค่านิยมองค์กร STAFF ในมิติ “Fact” (การใช้ข้อมูลความต้องการจริงและความพึงพอใจในการบริหารจัดการสวัสดิการ)

ตารางที่ 5.1 ข.(2) สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรแต่ละประเภท

สิทธิประโยชน์/สวัสดิการ/สิ่งที่จะได้รับ	ประเภทบุคลากร				
	ขรก.	ลจ.	พม.แผ่นดิน	พร.	พม.รายได้
1. บำเหน็จบำนาญ	✓	✓	-	-	-
2. ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓	-	-	-
3. ค่าเล่าเรียนบุตร	✓	✓	-	-	-
4. ค่าเช่าบ้าน	✓	-	-	-	-
5. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	-	-	✓	✓	✓
6. ประกันสังคม	-	-	✓	✓	✓
7. เครื่องราชอิสริยาภรณ์	✓	✓	✓	✓	-
8. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ, ที่พักอาศัย, การลา, ค่าใช้จ่ายในการเดินทางราชการ, เงินช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ เช่น เยี่ยมไข้, ฌาปนกิจ, ห้องพยาบาล, สหกรณ์ออมทรัพย์, ตรวจสุขภาพประจำปี, ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม, กองทุนพัฒนาบุคลากร, สถานที่ออกกำลังกาย, สระว่ายและฟิตเนส, สินเชื่อกู้เงินธนาคารต่าง ๆ , สมาชิกสโมสรบุคลากร, ห้องสมุด, คลอดบุตร, การใช้บริการยานพาหนะ, ยูนิฟอร์ม, สวัสดิการภัยพิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓

คำอธิบาย ขรก. = ข้าราชการ, ลจ. = ลูกจ้างประจำ, พม.แผ่นดิน = พนักงานมหาวิทยาลัยเงินแผ่นดิน, พร.= พนักงานราชการ, พม.รายได้ = พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน สนอ. มีกระบวนการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบโดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) การประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดมาตรฐานนำแนวคิดสากลจาก Gallup Q12 Framework บูรณาการร่วมกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg และงานวิจัยเชิงบริบทของไทย มาใช้เป็นฐานในการออกแบบโครงสร้างตัวแปรเชิงลึก 2) วิเคราะห์ผ่านเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลใช้เครื่องมือ Google Form ในการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากบุคลากรโดยตรง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 140 คน เพื่อนำมาสังเคราะห์และระบุออกมาเป็น 8 ปัจจัยขับเคลื่อนหลักดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและส่วนตัว, ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายงาน 3) การจำแนกปัจจัยตามกลุ่มความหลากหลายและประเภทบุคลากร วิเคราะห์วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้ให้มีความแตกต่างและสอดรับกับคุณลักษณะเฉพาะตามกลุ่มและประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้สะท้อนจริตและความต้องการที่แท้จริงของคนทำงานแต่ละกลุ่ม 4) วงรอบในการทบทวนและประเมินความเหมาะสมของปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันทั้ง 8 ด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถสะท้อนและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง 5) ปรับปรุงและเพิ่มเติมประเด็นการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันให้ครอบคลุมบริบทที่มีนัยสำคัญในปัจจุบัน เช่น ความต้องการการสนับสนุนในรูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน หรือการทำงานนอกสถานที่ ตลอดจนมาตรการลดภาวะหมดไฟของคนทำงาน เพื่อนำผลการเรียนรู้ไปปรับปรุงแนวทางการบริหารงานบุคคลให้ยืดหยุ่นยิ่งขึ้น (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(3)-1-15)

(2) การประเมินความผูกพัน สนอ. โดยกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างครอบคลุม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนการทำงานที่โดดเด่นและการคงอยู่ของบุคลากร โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) การประเมินผ่านเครื่องมือวัดผลโดยตรง ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรเป็นเครื่องมือหลักในการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นประจำปี ใช้เครื่องมือ Google Form 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรมผ่านระบบดิจิทัล บูรณาการการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ จากระบบสารสนเทศ IMIS ร่วมด้วย เช่น อัตราการลาออก อัตราการเปลี่ยนงาน ข้อมูลการขาดงาน และสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร 3) การจำแนกข้อมูลตามความหลากหลายของกลุ่มบุคลากรออกแบบเครื่องมือ วิธีการ และตัววัดให้มีความแตกต่างและแยกแยะได้ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถสะท้อนมุมมองที่ตรงตามบริบทของบุคลากรที่มีความหลากหลายได้อย่างแท้จริง 4) นำระบบการประเมินไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงนำแนวทางและเครื่องมือประเมินความผูกพันไปถ่ายทอดและถือปฏิบัติร่วมกันในกอง เปิดรับการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม บุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภทการจ้างงานและทุกส่วนงาน สามารถเข้าถึงและสะท้อนข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของตนเองผ่านช่องทางระบบออนไลน์ได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และโปร่งใส 5) ปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้โดยไม่พิจารณาเพียงคะแนนความพึงพอใจรวมที่ได้รับผลประเมินต่ำเท่านั้น แต่กำหนดให้มีการแยกพิจารณาข้อมูลเพื่อระบุสาเหตุที่แท้จริง ของความไม่พึงพอใจในแต่ละกลุ่มอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาวางมาตรการแก้ไขและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีกในอนาคต 6) นำผลลัพธ์จากตัวชี้วัดความผูกพันและสถิติเชิงพฤติกรรมจากระบบ IMIS มาใช้ประเมิน ทบทวน และปรับปรุงแผนบริหารงานบุคคล ปีละ 1 ครั้ง รวมถึงการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นในระยะยาว (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(2) และ 7.3 ก.(3))

การสอดรับเป้าหมายองค์กรและค่านิยม ระบบการประเมินความผูกพันนี้มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2 ด้านการพัฒนาศักยภาพและดูแลรักษาบุคลากร พร้อมทั้งหนุนเสริมค่านิยมองค์กร STAFF ในมิติ “Fact” ยกระดับการบริหารคนโดยใช้ฐานข้อมูลจริงจากหน้างาน

ข. วัฒนธรรมองค์กร สนอ. มุ่งมั่นหลอมรวมวัฒนธรรมองค์กร “รวมกันเป็นหนึ่ง” (One Team) บนฐานการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์สูง และการสร้างความผูกพันของคนทำงานอย่างยั่งยืน โดยจัดวาง

โครงสร้างผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ได้แก่ กองบริหารงานบุคคล (กบค.) ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักเชิงระบบ คณะกรรมการบริหาร สนอ. ทำหน้าที่เป็นผู้นำต้นแบบพฤติกรรม และ กองนโยบายและแผน (กนผ.) ทำหน้าที่กำกับติดตามตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ ขับเคลื่อนกระบวนการ 4 ขั้นตอนผ่านแกนหลักค่านิยม “STAFF” โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) การวางทิศทางและถอดรหัสพฤติกรรมเป้าหมาย การสื่อสารทิศทางเดียวทั้งองค์กร คณะกรรมการบริหาร สนอ. สื่อสารเป้าหมายวัฒนธรรม “รวมกันเป็นหนึ่ง” สู่ผู้อำนวยการ สนอ.และ ผอ. ทั้ง 6 กอง เพื่อสร้างการรับรู้และทิศทางปฏิบัติที่เป็นหนึ่งเดียวกัน การถ่ายทอดเป้าหมายสู่ระดับบุคคล ถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดภาพรวม (OKRs/KPIs) ลงสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีระดับหน่วยงานและระดับบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนทุกคน การถอดรหัสค่านิยม STAFF สู่พฤติกรรมหน้างานเปลี่ยนค่านิยมองค์กรเป็นเกณฑ์พฤติกรรมหลักภาคบังคับสำหรับบุคลากรทุกระดับ โดยเน้นย้ำ “T - Teamwork (ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว)” และ “F - Fact (ใช้ข้อมูลจริงสื่อสารเปิดกว้าง)” เพื่อสลายอุปสรรคการทำงานแบบแยกส่วน 2) สะท้อนวัฒนธรรม “รวมกันเป็นหนึ่ง” ผ่านการปฏิบัติงานเชื่อมโยงข้ามสายงานของบุคลากรทั้ง 6 กองอย่างเป็นรูปธรรม เช่น โครงการจัดตั้งกองคลัง ถอดรหัสค่านิยมด้านธรรมาภิบาล ลงพื้นที่จัดคลินิกให้ความรู้เชิงรุกด้านกฎระเบียบและการจัดซื้อจัดจ้างแก่ทุกกอง เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานโปร่งใสเดียวกัน, กองกลางสนับสนุนสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกกลางด้วยระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ จองห้องประชุม/ยานพาหนะออนไลน์ และสายด่วนฉุกเฉิน, กองบริหารงานบุคคล กำกับจริยธรรมผ่านคู่มือจรรยาบรรณ หลอมรวมบุคลากรทุกรุ่นและทุกหน่วยงานให้เป็นเนื้อเดียวกันผ่านโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย, กองนโยบายและแผนเป็นศูนย์กลางข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ ประมวลผลและติดตามโครงการผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้ทุกกองขับเคลื่อนงานบนฐานข้อมูลจริงเดียวกัน และ กองบริการการศึกษา และ กองพัฒนานักศึกษาบูรณาการการส่งมอบบริการหลักที่รวดเร็วทันใจผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เช่น ระบบบริการนักศึกษา และแอปพลิเคชัน Dek Pibul 3) การกำกับติดตามบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางรวมศูนย์การทำงานของทั้ง 6 กองไว้บนแพลตฟอร์มกลางเดียวกัน โดยใช้ระบบ IMIS และ Line Group ในการบันทึกข้อมูล ติดตามผลงานรายไตรมาส (รอบ 6 และ 12 เดือน) และรายงานการพัฒนาตนเองตามแผน IDP เพื่อส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดกว้าง ควบคู่กับการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากรและประเมินผลสัมฤทธิ์ของวัฒนธรรมองค์กรประจำปี 4) การถอดบทเรียนและการยกระดับวัฒนธรรมยั่งยืน กบค. ร่วมกับคณะกรรมการบริหาร สนอ. นำผลประเมินวัฒนธรรมและข้อเสนอแนะหน้างานมาทบทวนประจำปีงบประมาณ ผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อถอดบทเรียนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในการทำงานร่วมกัน นำมาปรับปรุงกระบวนงาน สลายจุดบอดระหว่างกอง และหลอมรวมวัฒนธรรม “รวมกันเป็นหนึ่ง” ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(3)-17)

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน สนอ. ได้กำหนดระบบบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์สูง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้สอดรับกับพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกองบริหารงานบุคคลเป็น process owner ร่วมกับ ผู้อำนวยการกอง ทั้ง 6 กอง ขับเคลื่อนกระบวนการ โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) การจัดตั้งหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และมุ่งสร้างความเสมอภาคให้แก่คนทำงานทุกคนบนพื้นฐานของการตรวจวัดผลงานด้วยฐานข้อมูลจริง ผ่านการกำหนดเกณฑ์ผลงานโดดเด่นที่เป็นรูปธรรม โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินโดยกำหนดนิยามและเกณฑ์ชี้วัด “ผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น” สำหรับสายสนับสนุนให้ชัดเจนและจับต้องได้ เช่น การสร้างนวัตกรรมลดขั้นตอนกระบวนงานสนับสนุน หรือความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการหลักจนเห็นผลสัมฤทธิ์เชิงประจักษ์ 2) สร้างความเชื่อมโยงจากเป้าหมายระดับองค์กรลงสู่ระดับบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) และเป้าหมายจากแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ สนอ. ลงสู่ผู้ปฏิบัติงานผ่านการจัดทำข้อตกลงภาระงาน (TOR) ของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างทั่วถึง ซึ่งกลไกนี้จะช่วยรับประกันว่าการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรทุกคนมีทิศทางที่ชัดเจนและช่วยผลักดันยุทธศาสตร์ขององค์กรโดยตรง ในกระบวนการ การวิเคราะห์และสอบถามแรงจูงใจของบุคลากร จัดให้มีการทำแบบสำรวจและพูดคุยเพื่อรับฟังความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ต้องการในการสร้างผลงานโดดเด่น จากนั้นนำผลลัพธ์มาออกแบบระบบรางวัลและช่องทางการจัดสรรเงินรางวัลจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้สอดรับกับความต้องการที่

แตกต่างกันของบุคลากร 3) วางระบบผูกโยงผลสัมฤทธิ์ของงานเข้ากับระบบสร้างแรงจูงใจอย่างเป็นวงจร โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานจะถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณาความดีความชอบ การจัดสรรเงินรางวัล และการยกย่องชมเชยอย่างเป็นธรรม ตลอดจนใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อยกระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบและยั่งยืน การสนับสนุนทรัพยากรและเครื่องมือเชิงรุก สนอ. วิเคราะห์ความต้องการและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเครื่องมือ เทคโนโลยี และคอร์สฝึกอบรมพัฒนาทักษะใหม่ ๆ (Up-skill / Re-skill) ที่จำเป็นโดยตรง เพื่อหนุนเสริมและปลดล็อกข้อจำกัด ให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นเลิศและโดดเด่นตอบสนองต่อวิสัยทัศน์องค์กรได้จริง

สนอ. ได้ถ่ายทอดกระบวนการดังกล่าวลงสู่กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมทั้ง 6 กอง โดยระบบงานนี้มีความครอบคลุมทุกประเภทการจ้างงาน ซึ่งจะมีการปรับสัดส่วนภาระงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของแต่ละบุคคลอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและคล่องตัว สนอ. ได้ขับเคลื่อนกระบวนการทั้งหมดผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องจัดทำและบันทึกข้อตกลงภาระงาน (TOR) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส และเข้ารับการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับตามกรอบระยะเวลาที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัด

การสอดรับกับกลยุทธ์และค่านิยมองค์กรระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานนี้ บูรณาการเข้ากับค่านิยมองค์กร STAFF (เน้น Fast ความรวดเร็ว และ Fact การใช้ฐานข้อมูลจริง) และสอดรับอย่างแนบแน่นกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สนอ. โดยกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีแนวทางที่เป็นระบบและชัดเจนในการจัดระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) กระบวนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา 3 ระดับ ได้แก่ 1.1) ระดับองค์กร วิเคราะห์ความสอดคล้องจากทิศทางวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ค่านิยมองค์กร “STAFF” และสิ่งท้าทายที่ต้องเผชิญ เช่น นโยบายการขับเคลื่อนสำนักงานสีเขียว (Green Office) และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบริหารจัดการ 1.2) ระดับหน่วยงาน วิเคราะห์ตามบริบท สมรรถนะ และความจำเป็นเฉพาะของทั้ง 6 กอง เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้ตอบสนองต่อข้อกำหนดบริการหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 1.3) ระดับบุคคล วิเคราะห์เชิงลึกจากผลการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปี ควบคู่กับข้อมูลสมรรถนะที่ต้องปรับปรุงของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อนำมาออกแบบเป็นแผนพัฒนารายบุคคลให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ 2) การออกแบบหลักสูตรและการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรจากข้อมูลความจำเป็นทั้ง 3 ระดับ สนอ. นำมาจัดสรรงบประมาณและออกแบบโครงการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการยกระดับสมรรถนะแบบมุ่งเป้า โดยแบ่งโครงสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ออกเป็นรูปธรรมดังนี้ 2.1) หมวดการพัฒนาทักษะเฉพาะทางดิจิทัลและกระบวนงาน (Up-skill, Re-skill, New-skill) มุ่งเน้นการยกระดับความสามารถทางเทคโนโลยีของสายสนับสนุนให้สอดรับกับการทำงานในระบบดิจิทัล (Digi-Doc) และเตรียมความพร้อมผ่านเกณฑ์การทดสอบทักษะดิจิทัล (PSRU Digital test) รวมถึงสร้างความแม่นยำเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับและจริยธรรมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน 2.2) หมวดการจัดการความก้าวหน้าและการเตรียมผู้นำในอนาคต ออกแบบระบบเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานจริงตามสายงาน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่เตรียมตัวก้าวเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น (ระดับชำนาญการ) และวางแผนสนับสนุนผู้ที่เตรียมเข้าสู่ตำแหน่งบริหารระดับต้น โดยส่งเสริมให้เข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร (นบสส.) และ 2.3) หมวดการเรียนรู้เพื่อความยั่งยืนและวัฒนธรรมองค์กร พัฒนาหลักสูตรการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมหน้างานตามค่านิยมร่วม รวมถึงทักษะการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นสำนักงานสีเขียว เพื่อขับเคลื่อน สนอ. ไปสู่เป้าหมายความผาสุกและการพัฒนาที่ยั่งยืน 3) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ครอบคลุมทั้งการอบรมภายในและภายนอก การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงโดยมีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้จริงผ่านการสะท้อนผลและการนำเสนอ Best Practice ภายในหน่วยงาน 4) จัดกิจกรรมอบรมให้กับบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี และ 5) ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาและฝึกอบรมของบุคลากรที่เข้าอบรมพัฒนาตนเองทั้ง Soft skill และ Hard skill โดยให้รายงานผลการพัฒนาตนเองผ่านในระบบ IMIS PSRU ทุกไตรมาส 6) ยกย่องเชิดชูบุคลากรโดยจัดกิจกรรมพิเศษ

สนอ. นำแผนและระบบการเรียนรู้ไปปฏิบัติจริงกับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างเป็นขั้นตอนทั่วทั้งองค์กร ดังนี้ 1) นำแผนพัฒนาบุคลากรและหลักสูตรฝึกอบรมไปถ่ายทอดและถือปฏิบัติร่วมกันในทุกส่วนงาน 2) การจำแนกการพัฒนาตามระดับตำแหน่ง กลุ่มผู้บริหารและผู้นำ สนับสนุนให้เข้าศึกษาอบรมตามหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร นบสส. เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งบริหารตามสายงานอย่างเป็นระบบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มุ่งส่งเสริมกระบวนการพัฒนาทักษะเชิงรุกในลักษณะ Up-skill, Re-skill และ New-skill เช่น การขับเคลื่อนวัฒนธรรมทำงานในระบบดิจิทัล (Digi-Doc) และผลักดันให้ผ่านการทดสอบทักษะความรู้ทางเทคโนโลยีตามเกณฑ์ PSRU Digital test และ 3) การติดตามผลผ่านระบบดิจิทัลประจำไตรมาส บังคับใช้กลไกควบคุมและติดตามผลเชิงรุก โดยกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนที่ผ่านการฝึกอบรม ต้องรายงานผลสัมฤทธิ์และความก้าวหน้าผ่านระบบสารสนเทศ IMIS เป็นรายไตรมาส เพื่อให้หัวหน้างานใช้ตรวจสอบและนำข้อมูลจริงมาใช้ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีได้อย่างโปร่งใส

การประเมินผลและปรับปรุงหลักสูตร Up-skill/Re-skill นำข้อมูลสรุปจากระบบ IMIS และผลทบทวนประจำปีมาปรับปรุงการออกแบบโครงการพัฒนาบุคลากรเชิงรุก โดยมุ่งเน้นหลักสูตรการยกระดับทักษะที่จำเป็นต่ออนาคต (Up-skill, Re-skill, New-skill) เช่น การทดสอบทักษะดิจิทัล (PSRU Digital test) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและแก้ไขปัญหาหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการถอดองค์ความรู้จากกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของส่วนงานต่าง ๆ ลงสู่ระบบดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรสามารถสืบค้นและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองในลักษณะการเรียนรู้ระดับบุคคลและองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การสอดรับกลยุทธ์และค่านิยมองค์กรระบบการเรียนรู้และการพัฒนานี้ บูรณาการและสอดรับอย่างแนบแน่นกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2 ของ สนอ. ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งหล่อหลอมภายใต้ค่านิยมองค์กร “STAFF” โดยเฉพาะมิติ “Active” ที่มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความตื่นตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก.(1)-3, 12 ,13)

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง สนอ. โดยกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีแนวทางการพัฒนาอาชีพที่ชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเติบโตในสายงานของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดวงจรกระบวนการบริหารความก้าวหน้าอย่างเป็นลำดับขั้น 12 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ 1) การจัดทำประกาศรับสมัครฯ เข้ารับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น 2) การยื่นเสนอผลงานเข้ารับการประเมิน 3) การตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัคร 4) การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมินฯ 5) การดำเนินการของคณะกรรมการประเมินเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น 6) กบค. จัดทำคำสั่งฯ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพผลงาน 7) คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพผลงาน 8) การรวบรวมผลการประเมิน 9) คกก. เพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พิจารณาสรุปผลการประเมิน 10) คกก.กบม. พิจารณากลั่นกรองสรุปผลการประเมิน 11) กบค. แจ้งผลประเมิน และ 12) การติดตามและทบทวนการดำเนินงานรายไตรมาส (6 เดือน และ 12 เดือน)

สำหรับการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง สนอ. เล็งเห็นถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงกำลังคนจากการเกษียณอายุราชการ จึงได้ร่วมมือกับ กบค. ในการระบุตำแหน่งสำคัญและกำหนดนโยบายสืบทอดตำแหน่งอย่างเร่งด่วน โดยมีกลไกการค้นหาผู้มีศักยภาพสูง (Talent) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และการเตรียมความพร้อมผ่านการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนผ่านในตำแหน่งสำคัญจะเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง ทั้งนี้ วิธีการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานและผู้บริหารในอนาคตจะถูกขับเคลื่อนผ่าน 3 ลักษณะเด่น คือ 1) การพัฒนาตามสายงานครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในระดับชำนาญการ โดยส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถตามตำแหน่ง ผ่านระบบพี่เลี้ยงและการจัดอบรมเตรียมความพร้อมขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น 2) การสืบทอดตำแหน่งบริหาร บูรณาการเข้ากับกระบวนการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรเพื่อวางแผนสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพผ่านหลักสูตรการบริหารร่วมกับการใช้ผลประเมินการปฏิบัติราชการเป็นเกณฑ์ในการแต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่งบริหารตามสายงาน และ 3) การทบทวนและประเมินผลกระบวนการ จัดให้มีการตรวจสอบตัวชี้วัดด้านความก้าวหน้าที่สำคัญเป็นประจำ เช่น จำนวนบุคลากรที่ได้รับความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงานและส่งเสริมความผูกพันของกำลังคน เช่น การผลักดันสู่การบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อสะท้อนความเติบโตและความพร้อมในการเรียนรู้ของบุคลากรที่มีศักยภาพ

สนอ. นำแนวทางการพัฒนาอาชีพและการวางแผนสืบทอดตำแหน่งไปปฏิบัติจริงอย่างทั่วถึงในทุกส่วนงาน โดยครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุนทุกกลุ่มประเภทการจ้างงานและทุกช่วงวัยภายใน 6 หน่วยงานหลัก มีการเชื่อมโยงระบบการพัฒนาเข้ากับแผนพัฒนารายบุคคลของบุคลากรแต่ละระดับตำแหน่งอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ กระบวนการยื่นและติดตามความก้าวหน้าของการเสนอผลงานเชิงวิชาการยังได้รับการกำกับดูแลผ่านระบบสารสนเทศกลางอย่างเป็นมาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงโอกาสการเติบโตในอาชีพการงานได้อย่างเท่าเทียมและโปร่งใส

จากความสำเร็จของระบบงานที่เป็นจุดแข็ง สนอ. มีกลไกการเรียนรู้เพื่อรักษามาตรฐานและต่อยอดนวัตกรรมระบบบริหารบุคคลอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ 1) การทบทวนรอบครึ่งปีและการออกแบบหลักสูตรเชิงรุกจัดประชุมร่วมกับ กบค. ทุก 6 เดือน เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงแผนพัฒนา โดยนำผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรมาวิเคราะห์และออกแบบหลักสูตรอบรมใหม่ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เช่น หลักสูตร “การเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์” ที่สามารถตอบโจทย์และดึงดูดความสนใจของบุคลากรรุ่นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การบูรณาการระบบพี่เลี้ยงและระบบประเมินผลเกิดวงจรการเรียนรู้ในการเชื่อมโยงและปรับปรุงระบบพี่เลี้ยงให้เข้าเป็นเนื้อเดียวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อระบุทิศทางการพัฒนาศักยภาพหน้างานได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น และ 3) การขยายผลสู่ต้นแบบแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice Transfer) สนอ. ได้ยกระดับกระบวนการพัฒนาอาชีพและการสืบทอดตำแหน่งที่ประสบความสำเร็จนี้ไปเปิดเผยและขยายผลการดำเนินงานให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยเริ่มนำร่องถ่ายทอดองค์ความรู้และระบบงานดังกล่าวเพื่อสร้างมาตรฐานการเติบโตของสายสนับสนุนในภาพรวมของสถาบัน

แนวทางการดำเนินงานนี้มีความเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของ สนอ. และสอดรับกับค่านิยมองค์กร STAFF ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการทำงานบนฐานข้อมูลจริง โดยกระบวนการพัฒนาอาชีพและการวางแผนสืบทอดตำแหน่งที่ชัดเจนนี้ ได้ส่งส่งต่อประโยชน์และสะท้อนเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในหมวดผลลัพธ์ (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก. (4))

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม สนอ. โดยกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ร่วมกับกองทั้ง 6 กอง มีแนวทางที่เป็นระบบโดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) การจัดการผลการปฏิบัติงานและการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา กำหนดเกณฑ์การประเมินผลงาน ที่โปร่งใส เป็นธรรม และสะท้อนผลสัมฤทธิ์ตามจริงของบุคลากรแต่ละระดับตำแหน่ง การปรับปรุงระบบประเมิน ทบทวนเกณฑ์การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา โดยเพิ่มมิติการประเมินที่คำนึงถึงพฤติกรรมการทำงานร่วมกันและความทุ่มเท เพื่อให้กลุ่มพนักงานใหม่ที่มีผลงานโดดเด่นได้รับรางวัลอย่างเป็นธรรม ช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงานบ่อย 2) การจัดทำภาระงาน มีระบบกระจายและจัดสรรภาระงานที่เหมาะสมกับขีดความสามารถ สมรรถนะ และอายุงาน เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การพัฒนาผลงาน ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและทักษะดิจิทัล โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้และเครื่องมือสนับสนุนการทำงานได้อย่างเท่าเทียม การจัดสรรงบประมาณจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงหลักเกณฑ์การใช้จ่ายงบประมาณจากกองทุนฯ โดยจำแนกสัดส่วนทุนสนับสนุนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และทุนพัฒนาทักษะให้กระจายตัวอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความเสมอภาคในการพัฒนาผลงานอย่างแท้จริง อีกทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นจากเดิมที่เป็นแบบตั้งรับ มาเป็นการกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมที่สอดรับกับความต้องการของบุคลากร เช่น การเปิดเวทีระดมสมอง สำหรับบุคลากรเพื่อเสนอนวัตกรรม ควบคู่กับการจัดกลุ่มตามตำแหน่งงานเพื่อนำผลสะท้อนจริงมาใช้วางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และ 4) การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ Career Path และการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น (ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ) ที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพและแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร และ 5) การทบทวนและประเมินผลกระบวนการ รายไตรมาส 6 เดือน 12 เดือน (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก(1)-24)

สนอ. นำแนวทางด้านความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมไปปฏิบัติและดูแลภายใต้มาตรฐานเดียวกันอย่างเท่าเทียม อีกทั้งยังมีการบูรณาการระบบฐานข้อมูลดิจิทัลโดยเลือกใช้ระบบสารสนเทศ IMIS มาเป็นเครื่องมือกลางในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ ทั้งข้อตกลงภาระงาน (TOR) ประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ และผลการประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการนี้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงสิทธิ์ของตนเองได้อย่างทั่วถึง สามารถตรวจสอบความโปร่งใสในทุกขั้นตอน และรับทราบข้อมูลข่าวสารรวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพได้อย่างเสมอภาค

การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์และค่านิยม แนวปฏิบัติเพื่อสร้างความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมนี้ สอดรับกับ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2 ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และบูรณาการเข้ากับค่านิยมองค์กร STAFF ในมิติ “Fact” (การใช้ฐานข้อมูลความหลากหลายใน IMIS มาตัดสินใจอย่างโปร่งใส) และมิติ “Active” (การกระตุ้นให้บุคลากรทุกกลุ่มตื่นตัวเข้ามามีส่วนร่วมขับเคลื่อนหน่วยงาน) (ผลลัพธ์ดังตาราง 7.3 ก. (4))

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก.(1) ข้อกำหนดของบริการ สำนักงานฯ กำหนดข้อกำหนดของบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริการสอดคล้องกับพันธกิจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ กฎหมาย ระเบียบ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย โดยใช้วงจร PDCA ในการกำหนด ออกแบบ ติดตาม และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ กฎหมาย ระเบียบ และข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของข้อกำหนดของบริการให้สอดคล้องกับพันธกิจ ความต้องการผู้รับบริการ และความเสี่ยงขององค์กร

2. ข้อกำหนดไปออกแบบบริการ กระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน จัดทำ SOP มาตรฐานการให้บริการ (SLA) และสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ติดตามผลผ่านตัวชี้วัด ระยะเวลาการให้บริการ ข้อร้องเรียน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทบทวนผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือข้อกำหนดที่สำคัญ

4. นำผลการติดตามมาปรับปรุงข้อกำหนดของบริการ กระบวนการ และมาตรฐานการให้บริการ สื่อสารการเปลี่ยนแปลงและติดตามผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA ดังตารางที่ 6.1 ก.(1)

ตารางที่ 6.1 ก.(1) ข้อกำหนดของบริการและกระบวนการทำงาน

บริการหลัก/ผู้รับผิดชอบ	แหล่งที่มาของข้อกำหนด	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ด้านแผนและงบประมาณ **ผู้รับผิดชอบ** (กนผ.+กค.)	1. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย แผนปฏิบัติราชการ และแผนงบประมาณ 2. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ และระเบียบการเงินการคลังที่เกี่ยวข้อง 3. นโยบายและข้อสั่งการของสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี และผู้บริหาร 4. ผลการติดตามแผน ผลการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. แผนงานและงบประมาณต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 2. การจัดสรรงบประมาณต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม 3. ผลการดำเนินงานต้องได้รับการติดตามและรายงานตามรอบเวลาที่กำหนด 4. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจต้องถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร **ผู้รับผิดชอบ** (กบค.)	1. พระราชบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคล 2. แผนอัตรากำลัง แผนพัฒนาบุคลากร และยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 3. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาบุคลากร (Training Needs) 4. ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของบุคลากร	1. บุคลากรมีสมรรถนะและทักษะตามมาตรฐานตำแหน่ง 2. การบริหารผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม 3. บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาตามสมรรถนะและความจำเป็นของตำแหน่ง 4. ระบบบริหารบุคลากรต้องมีความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้
ด้านอำนวยการ **ผู้รับผิดชอบ** (กก.)	1. กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านงานสารบรรณ พัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และข้อมูลข่าวสาร 2. นโยบายการบริหารสำนักงานและมาตรฐานการให้บริการ 3. ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 4. ผลการตรวจสอบภายใน ผลการประเมิน Green Office และข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	1. ข้อมูลและเอกสารถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบได้ 2. ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว 3. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 4. ข้อมูลราชการมีความมั่นคงปลอดภัย
ด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา	1. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ และข้อบังคับด้านการจัดการศึกษา 2. มาตรฐานหลักสูตร ระเบียบการรับสมัคร การลงทะเบียน และการวัดผล	1. การให้บริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2. ข้อมูลและเอกสารทางการศึกษาต้องถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบได้

บริการหลัก/ผู้รับผิดชอบ	แหล่งที่มาของข้อกำหนด	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ผู้รับผิดชอบ (กบศ.+กพน.)	3. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้สมัคร ผู้ปกครอง และอาจารย์ 4. ผลสำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน และข้อมูลการให้บริการที่ผ่านมา 5. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและนโยบายด้านการพัฒนานักศึกษา 6. มาตรฐานคุณภาพบัณฑิตและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 7. ความต้องการของนักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8. ผลการประเมินกิจกรรมนักศึกษา ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	3. การจัดกิจกรรมต้องส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 4. นักศึกษาต้องได้รับความปลอดภัยและสวัสดิการที่เหมาะสม

ก.(2) การออกแบบบริการ สำนักงานฯ ออกแบบบริการและกระบวนการทำงานโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ พันธกิจของหน่วยงาน และข้อกำหนดของบริการ โดยดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (VOC) ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กำหนดรูปแบบบริการ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของบริการและความต้องการของผู้รับบริการ

2. ออกแบบบริการโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้อง ความปลอดภัยของข้อมูล และประสิทธิภาพการให้บริการ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้สนับสนุนการให้บริการ เช่น ระบบ REG-PSRU, e-Document, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบติดตามสถานะการให้บริการ

3. ติดตามผลผ่านตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ระยะเวลาการให้บริการ และผลการดำเนินงานของแต่ละบริการ ทบทวนผลการดำเนินงานผ่านกระบวนการ PDCA และ KM (Knowledge Management) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการออกแบบบริการ

4. นำผลการติดตามและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ กระบวนการทำงาน และระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและบริบทที่เปลี่ยนแปลง ถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ปรับปรุงแล้วสู่การปฏิบัติงาน และติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ก.(3) การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ สำนักงานฯ กำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของบริการ โดยเชื่อมโยงจากข้อกำหนดของบริการในข้อ 6.1 ก.(1) และพิจารณาปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (VOC) ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ กฎหมาย ระเบียบ ความเสี่ยง ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการ กฎหมาย ระเบียบ ความเสี่ยง และผลการดำเนินงาน กำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ เช่น ระยะเวลา (SLA) คุณภาพ ความถูกต้อง ความปลอดภัย การควบคุม และตัวชี้วัด

2. ถ่ายทอดข้อกำหนดไปยังหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และกำหนดผู้รับผิดชอบ

3. ติดตามผลผ่าน KPI ระยะเวลา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และความพึงพอใจ ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

4. ปรับปรุงข้อกำหนดของกระบวนการจากผลการติดตาม ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่าน KM และปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 6.1 ก.(3)

ตารางที่ 6.1 ก.(3) การกำหนดข้อกำหนด

บริการหลัก/ (ผู้รับผิดชอบ)	วิธีการกำหนดข้อกำหนด	ข้อกำหนดสำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด
ด้านแผนและงบประมาณ **ผู้รับผิดชอบ:** กนผ.	1. ศึกษากฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ด้านงบประมาณและการเงิน 2. วิเคราะห์ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3. รับฟังความต้องการของหน่วยงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ทบทวนผลการประเมินโครงการและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	1. แผนงานและงบประมาณต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 2. การจัดสรรงบประมาณต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นธรรม 3. ผลการดำเนินงานต้องได้รับการติดตามและรายงานตามรอบเวลาที่กำหนด 4. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจต้องถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	1. จัดทำและทบทวนแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี 2. วิเคราะห์คำของบประมาณและจัดสรรงบประมาณตามกรอบยุทธศาสตร์ 3. ติดตาม กำกับ และเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ 4. ติดตามและประเมินผลโครงการ/ตัวชี้วัดตามแผน 5. สรุป วิเคราะห์ และรายงานผลต่อผู้บริหาร	1. ร้อยละของหน่วยงานที่ส่งคำของบประมาณภายในเวลาที่กำหนด 2. ร้อยละของคำของบประมาณที่ผ่านการตรวจสอบถูกต้องครั้งแรก 3. ร้อยละของรายงานผลที่ส่งตรงเวลา	1. การจัดทำแผนและงบประมาณเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด 2. การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน 3. ผู้บริหารได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลาเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	1. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด 2. ร้อยละโครงการที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ 3. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและคณะต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	7.5ก(1)-1 7.5ข-2 7.2ก(1)-23
ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร **ผู้รับผิดชอบ:** กบค.	1. ข้อมูลจากพระราชบัญญัติระเบียบ กฎ ก.พ. และข้อบังคับมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล 2. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 3. แผนอัตรากำลัง 4. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	1. บุคลากรมีสมรรถนะและทักษะตามมาตรฐานตำแหน่ง 2. การบริหารผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม 3. บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาตามสมรรถนะและความจำเป็นของตำแหน่ง 4. ระบบบริหารบุคลากรต้องมีความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้	1. จัดทำและทบทวนแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2. ดำเนินการพัฒนา อบรม และติดตามผลการพัฒนาบุคลากร 3. ประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด 4. บริหารจัดการข้อมูลบุคลากรผ่านระบบ iMIS	1. ร้อยละบุคลากรที่มีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) 2. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน 3. ร้อยละการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนด 4. ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลบุคลากรในระบบ iMIS	1. บุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนและสมรรถนะที่กำหนด 2. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม 3. ข้อมูลบุคลากรถูกต้อง พร้อมใช้ในการบริหารงาน	1. ร้อยละบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด 2. ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี 3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ 4. ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการ	7.1ข(1)-30 7.3 ก(1)-15 7.3 ก.(3)-1 7.3 ก.(4)-7

บริการหลัก/ (ผู้รับผิดชอบ)	วิธีการกำหนดข้อกำหนด	ข้อกำหนดสำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด
	6. ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน รวมถึงผลการดำเนินงานย้อนหลัง		5. ติดตามและสรุปผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อการปรับปรุง			พัฒนาสมรรถนะตามแผนพัฒนารายบุคคล	
ด้านอำนวยการ **ผู้รับผิดชอบ:** กก.	1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2562 2. ความต้องการผู้รับบริการผลข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ 3. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 4. การประชุมร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการปัญหาที่เกิดซ้ำ 5. ข้อกำหนดตามกฎหมายก่อนกำหนดข้อกำหนดบริการและกระบวนการที่จำเป็น	1. ข้อมูลและเอกสารถูกต้องครบถ้วน และตรวจสอบได้ 2. ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว 3. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 4. ข้อมูลราชการมีความมั่นคงปลอดภัย	1. การบริหารงานสารบรรณและเอกสารราชการ 2. การบริหารงานประชุมและเลขานุการผู้บริหาร 3. การบริหารอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 4. การบริหารยานพาหนะ 5. การบริหารทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1. ร้อยละหนังสือราชการที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) 2. ร้อยละการจัดประชุมที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน 3. ร้อยละข้อมูลและเอกสารราชการที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องครบถ้วนก่อนเผยแพร่หรือจัดเก็บ 4. ร้อยละการใช้ทรัพยากรและวัสดุสำนักงานเป็นไปตามแผน	1. การบริหารงานสารบรรณและงานอำนวยการมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน 2. การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าถึงได้ 3. ข้อมูลและเอกสารราชการมีความถูกต้อง ปลอดภัย และตรวจสอบย้อนหลังได้ 4. การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า	1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านอำนวยการ 2. ร้อยละของหนังสือราชการที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา 3. ร้อยละของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 4. ร้อยละการลดการใช้กระดาษจากการใช้ระบบ e-Document/PSRU digigocs	7.2ก(1)-2-6 7.1ข(1)-21 7.4ก.(4)-4 7.1ข(1)-19
ด้านบริการการศึกษา	1. ข้อบังคับ มรพส. ว่าด้วยการจัดการศึกษา 2. ประกาศเกี่ยวกับการลงทะเบียนและการวัดผล	1. การลงทะเบียนเรียนต้องถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามแผนการศึกษา	1. การรับสมัครนักศึกษาใหม่ 2. การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ REG	1. ร้อยละการรับสมัครและลงทะเบียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	การรับสมัครและการลงทะเบียนเป็นไปตามแผน	1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการศึกษา	7.1ข(1)-11-12 7.1ข(1)-22 7.1ข(1)-29

บริการหลัก/ (ผู้รับผิดชอบ)	วิธีการกำหนดข้อกำหนด	ข้อกำหนดสำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด
ผู้รับผิดชอบ: กบศ.	3. ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ 4. ผลสำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของนักศึกษา/ศิษย์เก่า ข้อมูลจากช่องทางออนไลน์ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	2. ผู้รับบริการต้องสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบสถานะได้ 3. ระบบสารสนเทศต้องมีความพร้อมใช้งานและรองรับการให้บริการตลอดเวลา 4. ข้อมูลผู้เรียนต้องถูกต้อง ปลอดภัย และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้	3. ประมวลผลและตรวจสอบผลการศึกษา 4. การบริการเอกสารทางการศึกษา	2. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ REG 3. ร้อยละข้อมูลทะเบียนและผลการศึกษาที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องก่อนเผยแพร่ 4. ร้อยละการออกเอกสารทางการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด (Transcript/หนังสือรับรองฯลฯ)	ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และต่อเนื่อง ข้อมูลทะเบียนและผลการศึกษามีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบย้อนหลังได้ การให้บริการด้านเอกสารทางการศึกษามีความรวดเร็วและตรงตามมาตรฐาน	2. ร้อยละความถูกต้องของเอกสารสำคัญทางการศึกษาและข้อมูลทะเบียนนักศึกษา 3. ระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานทะเบียนเอกสารสำคัญทางการศึกษา 4. ร้อยละการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้านการให้บริการงานทะเบียนและเอกสารและด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน 5. ร้อยละของเอกสารทางการศึกษาที่จัดส่งถึงผู้รับถูกต้องและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	7.1ข(1)-31 7.2ก(1)-27-28 7.2ก(1)-41 7.1ค-3
ด้านกิจกรรมนักศึกษา **ผู้รับผิดชอบ:** กพน.	1. ข้อมูลจากแผนพัฒนานักศึกษา 2. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 3. ข้อกำหนดด้านคุณลักษณะบัณฑิตและทักษะ Soft Skills	1. การจัดกิจกรรมมีความหลากหลาย ครอบคลุมด้านคุณธรรม จริยธรรม ภาวะผู้นำ วิชาการ กีฬา ศิลปวัฒนธรรม จิตอาสา และทักษะ Soft Skills	1. วางแผนและออกแบบกิจกรรมตามแผนพัฒนานักศึกษา 2. ประชาสัมพันธ์ รับสมัครและลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์/Hybrid	1. ร้อยละโครงการ/กิจกรรมนักศึกษาที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน 2. ร้อยละการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนและภายในระยะเวลาที่กำหนด	1. การจัดกิจกรรมนักศึกษาเป็นไปตามแผนและตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด	1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาและบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา	7.1ก(1)-1 7.1ข(1)-28 7.2ก(1)-8 7.2ก(2)-2 7.2ก(1)-63

บริการหลัก/ (ผู้รับผิดชอบ)	วิธีการกำหนดข้อกำหนด	ข้อกำหนดสำคัญ	กระบวนการทำงานหลัก	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด
	4. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา 5. ผลสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรม ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงข้อเสนอจากอาจารย์ที่ปรึกษา สโมสรนักศึกษา และคณะกรรมการพัฒนานักศึกษา	2. สามารถเข้าถึงกิจกรรมได้สะดวก มีช่องทางประชาสัมพันธ์และลงทะเบียนที่ชัดเจน 3. ระบบบันทึกกิจกรรมและชั่วโมงกิจกรรมมีความถูกต้องตรวจสอบย้อนหลังได้ และปลอดภัย 4. การดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามมาตรการความปลอดภัย	3. ดำเนินกิจกรรมและติดตามการเข้าร่วมของนักศึกษา 4. บันทึก ตรวจสอบ และประเมินผลชั่วโมงกิจกรรมผ่านระบบสารสนเทศ 5. สรุปและประเมินผลกิจกรรมเพื่อนำไปปรับปรุง	3. ร้อยละการบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรม/ชั่วโมงกิจกรรมถูกต้องครบถ้วน 4. ร้อยละการประเมินผลกิจกรรมแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	2. นักศึกษาเข้าถึงข้อมูลและเข้าร่วมกิจกรรมได้สะดวก ข้อมูลกิจกรรมนักศึกษามีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบย้อนหลังได้ 4. ผลการประเมินกิจกรรมถูกนำไปใช้ปรับปรุงการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	2. ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนานักศึกษาปริญญาตรี 3. ร้อยละนักศึกษาปริญญาตรีเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด 4. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาลดลง	

ก.(4) การออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน สำนักงานฯ ออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรม และการบริหารความเสี่ยงในการออกแบบกระบวนการ ดังนี้

1. ออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในข้อ 6.1 ก.(3) กำหนดลำดับขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ จุดควบคุม ความเสี่ยง และตัวชี้วัดของกระบวนการ

2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม เช่น REG-PSRU, e-Document, Dashboard และระบบ Workflow มาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน จัดทำ SOP คู่มือปฏิบัติงาน และระบบติดตามผล

3. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจาก KPI ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจ และข้อร้องเรียน วิเคราะห์ข้อมูลผ่าน Data Review และ Dashboard

4. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบสารสนเทศ นำ Best Practice และองค์ความรู้จาก KM มาพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 6.1 ก.(4)

ตารางที่ 6.1 ก.(4) การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	บริการหลัก/(ผู้รับผิดชอบ)	ข้อกำหนด	วิธีการ	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
การเงิน-พัสดุ	ด้านแผนและงบประมาณ	1. การเบิกจ่ายถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ 2. การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด 3. ข้อมูลการเงินและพัสดุถูกต้อง ตรวจสอบย้อนหลังได้	1. จัดทำ Workflow และ SOP การเงิน-พัสดุ 2. ใช้ระบบ e-GP / e-Budget และระบบการเงินของมหาวิทยาลัย 3. กำหนดผู้รับผิดชอบและจุดควบคุม 4. ติดตามผลผ่าน Dashboard	1. ร้อยละการเบิกจ่ายแล้วเสร็จตามแผนรายไตรมาส 2. ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 3. ร้อยละเอกสารการเงินและพัสดุที่ตรวจสอบถูกต้องครั้งแรก	การเบิกจ่ายและการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผน โปร่งใส และสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง	1. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานเป็นไปตามแผน 2. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงบประมาณเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ 3. ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้พัสดุต่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	7.5ก(1)-3 7.4ก(3)-5 7.5ก(1)-5	กนผ.
การเงิน-พัสดุ	ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. การเบิกจ่ายงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรถูกต้องตามระเบียบ 2. การจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์สำหรับการพัฒนาบุคลากรแล้วเสร็จตามแผน 3. ข้อมูลการเงินและพัสดุสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้	1. จัดทำแผนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากร 2. ดำเนินการผ่านระบบ e-GP และระบบการเงิน 3. ติดตามการเบิกจ่ายผ่าน Dashboard	1. ร้อยละการเบิกจ่ายงบพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามแผน 2. ร้อยละการจัดซื้อวัสดุแล้วเสร็จตามกำหนด	การพัฒนาบุคลากรได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณและพัสดุอย่างเพียงพอและทันเวลา	1. ระดับความพึงพอใจของกองบริหารงานบุคคลต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ 2. ร้อยละการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรม	7.1ข(1)-32 7.3 ก.(4)-3	กบค.
การเงิน-พัสดุ	ด้านอำนวยการ	1. การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายสำนักงานถูกต้องตามระเบียบ 2. การจัดซื้อวัสดุสำนักงานทันต่อการใช้งาน 3. มีข้อมูลการเงินและพัสดุที่ถูกต้องและตรวจสอบได้	1. จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้าง 2. ดำเนินการผ่านระบบ e-GP 3. ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณรายเดือน	1. ร้อยละการจัดซื้อวัสดุสำนักงานแล้วเสร็จตามกำหนด 2. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณสำนักงานเป็นไปตามแผน	หน่วยงานได้รับวัสดุและงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง	1. ระดับความพึงพอใจของกองกลางต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ 2. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานเป็นไปตามแผน	7.1ข(1)-33 7.5ก(1)-3	กก.

กระบวนการสนับสนุน	บริการหลัก/(ผู้รับผิดชอบ)	ข้อกำหนด	วิธีการ	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
การเงิน-พัสดุ	ด้านบริการการศึกษาและด้านกิจกรรมนักศึกษา	1. การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์สนับสนุนการให้บริการและกิจกรรมนักศึกษาแล้วเสร็จตามแผน 2. การเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับกิจกรรมและบริการการศึกษาถูกต้องตามระเบียบ 3. ข้อมูลการเงินและพัสดุมีความถูกต้องและตรวจสอบย้อนหลังได้	1. จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างตามแผนงาน 2. ดำเนินการผ่านระบบ e-GP และระบบการเงิน 3. ติดตามผลผ่าน Dashboard	1. ร้อยละการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์แล้วเสร็จตามกำหนด 2. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณกิจกรรมและบริการการศึกษาเป็นไปตามแผน	การดำเนินงานด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษาได้รับการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุอย่างเพียงพอและทันเวลา	1. ระดับความพึงพอใจของกองบริการการศึกษาต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ 2. ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานเป็นไปตามแผน	7.1ข(1)-34 7.5ก(1)-3	กบศ.+กพน.
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านแผนและงบประมาณ	1. ระบบสารสนเทศรองรับการวางแผนและงบประมาณได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง 2. ข้อมูลมีความถูกต้อง ปลอดภัย และตรวจสอบย้อนหลังได้ 3. ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์	พัฒนาและดูแลระบบ e-GP/e-Budget/Dashboard สำรองข้อมูล (Backup) กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน ติดตามระบบผ่าน Dashboard	1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (System Availability) 2. ร้อยละการสำรองข้อมูลตามแผน 3. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาระบบ	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการวางแผนและงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลถูกต้องและพร้อมใช้	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศด้านแผนและงบประมาณ (Dashboard/iMIS) 2. ร้อยละความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแผนและงบประมาณ	7.2ก(1)-33 7.5ก(1)-7	สทด./กนผ.
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	ระบบ iMIS สนับสนุนการบริหารงานบุคคล ข้อมูลบุคลากรถูกต้อง ปลอดภัย และตรวจสอบย้อนหลังได้	บริหารระบบ iMIS กำหนดสิทธิ์ สำรองข้อมูล บำรุงรักษาระบบและติดตามผล	1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ iMIS 2. ร้อยละข้อมูลบุคลากรถูกต้องครบถ้วน	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารงานบุคคลได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล 2. ร้อยละความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลบุคลากรในระบบ iMIS	7.1ข(1)-25 7.1ข(1)-36	สทด./กบค.

กระบวนการสนับสนุน	บริการหลัก/(ผู้รับผิดชอบ)	ข้อกำหนด	วิธีการ	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านอำนวยการ	ระบบ e-Document และสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อม ใช้งานได้ต่อเนื่อง ปลอดภัย และตรวจสอบย้อนหลังได้	ดูแลระบบ e-Document สำรองข้อมูล กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน ติดตามการใช้งานและปรับปรุงระบบ	1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ e-Document 2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาระบบ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่ใช้ระบบ PSRU-digidocs/e-Document 2. ร้อยละการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัล (PSRU-digidocs/e-Document/ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์/ระบบจองห้องประชุม/ระบบจองรถราชการ)	7.2ก(1)-4 7.5ข-7	สทด./กก.
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านบริการการศึกษาและด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระบบ REG-PSRU และระบบกิจกรรมนักศึกษามีความพร้อม ใช้งานได้ต่อเนื่อง ข้อมูลถูกต้อง ปลอดภัย และรองรับการให้บริการออนไลน์	พัฒนาและดูแลระบบ REG-PSRU ระบบกิจกรรมนักศึกษา สำรองข้อมูล กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน ติดตามระบบผ่าน Dashboard	1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ REG-PSRU และระบบกิจกรรมนักศึกษา 2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาระบบ 3. ร้อยละการสำรองข้อมูลตามแผน	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการนักศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบติดตามชั่วโมงกิจกรรม 2. ร้อยละการบันทึกและติดตามชั่วโมงกิจกรรมผ่านระบบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	7.2ก(1)-29 7.2ก(1)-64 7.1ข(1)-28	กบศ./กพน.+สทด.
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ด้านแผนและงบประมาณ	1. สถานที่ทำงานปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน 2. การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า 3. ปฏิบัติตามมาตรฐาน Green Office และความปลอดภัย	ตรวจประเมินพื้นที่ทำงาน จัดทำแผนอนุรักษ์พลังงาน ติดตามการใช้ทรัพยากร และดำเนินการตาม Green Office/PDCA	1. ร้อยละการตรวจประเมินพื้นที่แล้วเสร็จตามแผน 2. ร้อยละการใช้ทรัพยากรเป็นไปตามมาตรการ	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงานและการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	1. ร้อยละการลดการใช้กระดาษจากการใช้ระบบ e-Document/PSRU digigocs 2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	7.1ข(1)-19 7.1ข(1)-37	กก./กนผ.

กระบวนการสนับสนุน	บริการหลัก/(ผู้รับผิดชอบ)	ข้อกำหนด	วิธีการ	Leading Indicator	ผลลัพธ์	Lagging Indicator	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. สถานที่ทำงานปลอดภัยตามมาตรฐานอาชีวอนามัย 2. บุคลากรมีความรู้ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	อบรมด้านความปลอดภัย ซ้อมแผนฉุกเฉิน ตรวจสภาพแวดล้อม และประเมินความเสี่ยง	1. ร้อยละบุคลากรผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย 2. ร้อยละการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมแล้วเสร็จ	บุคลากรปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเหมาะสม	1. ร้อยละความพึงพอใจด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากร 2. จำนวนอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานลดลง	7.3ก.(2)-1 7.3ก.(2)-9	กก./กบค.
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ด้านอำนวยการ	1. อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัยพร้อมใช้งาน 2. มีระบบป้องกันอัคคีภัยและแผนฉุกเฉิน	ตรวจสอบอาคารและอุปกรณ์ความปลอดภัย บำรุงรักษา ซ้อมอพยพหนีไฟ และติดตามผลผ่าน PDCA	1. ร้อยละการตรวจสอบอาคารและอุปกรณ์ตามแผน 2. ร้อยละการบำรุงรักษาแล้วเสร็จตามกำหนด	อาคารและสถานที่มีความปลอดภัยพร้อมสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1. จำนวนอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานลดลง 2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	7.1ข(1)-37 7.3ก.(2)-9	กก.
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ด้านบริการการศึกษาและด้านกิจกรรมนักศึกษา	1. พื้นที่ให้บริการและจัดกิจกรรมมีความปลอดภัย 2. สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน 3. มีมาตรการรองรับเหตุฉุกเฉินและการจัดการความเสี่ยง	ตรวจประเมินพื้นที่ก่อนใช้งาน จัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัย ซ้อมแผนฉุกเฉิน และติดตามผลผ่าน PDCA	1. ร้อยละการตรวจสอบพื้นที่ก่อนให้บริการหรือจัดกิจกรรม 2. ร้อยละการดำเนินการตามมาตรการความปลอดภัย	ผู้รับบริการและนักศึกษาได้รับบริการในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเหมาะสม	1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย 2. จำนวนอุบัติเหตุหรือเหตุไม่ปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยลดลง	7.2ก(1)-65 7.1ข(2)-2	กก./กบศ./กพน.

ข.(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ สำนักงานฯ นำกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ความถี่ในการติดตาม และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของบริการ กฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ถ่ายทอดและจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP/Workflow) ถ่ายทอดข้อกำหนดของกระบวนการ จัดทำ SOP, Flowchart และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

2. นำระบบสารสนเทศและนวัตกรรมมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ใช้ระบบ REG, e-GP, iMIS, e-Document และระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ควบคุมข้อมูล และลดความคลาดเคลื่อนของกระบวนการ โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินการและติดตามอย่างต่อเนื่อง

3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ติดตามผลผ่าน KPI ทั้งระดับกระบวนการ (Leading Indicator) และระดับผลลัพธ์ (Lagging Indicator) พร้อมรายงานผลผ่าน Dashboard และการประชุมติดตามผล รายเดือน รายไตรมาส และรายปี ตามตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการ

4. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ วิเคราะห์สาเหตุด้วยข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ แล้วดำเนินการปรับปรุงผ่านกระบวนการ PDCA, Data Review และ KM พร้อมถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ปรับปรุงแล้วไปสู่การปฏิบัติ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย/เกิดประเด็นสำคัญ

ตารางที่ 6.1 ข.(1) ตัวอย่างการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ

บริการหลัก	ตัวอย่างการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ
ด้านบริการนักศึกษา	กองบริการการศึกษา นำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำและทบทวน SOP/Workflow พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการรับสมัคร การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา และการให้บริการเอกสารทางการศึกษา 2) ดำเนินงานผ่านระบบ REG, e-Document และระบบบริการออนไลน์ พร้อมควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 3) ติดตามผลด้วย KPI ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล ร้อยละการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกำหนด ความพึงพอใจ และข้อร้องเรียน โดยรายงานผลผ่าน Dashboard และประชุมติดตามผลเป็นประจำทุกเดือน 4) ทบทวนผลการดำเนินงาน วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และปรับปรุงกระบวนการผ่าน PDCA และ KM เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากร	กองบริหารงานบุคคล นำกระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำและทบทวน SOP/Workflow พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารข้อมูลบุคลากร 2) ดำเนินงานผ่านระบบ iMIS เพื่อบริหารข้อมูลบุคลากร ติดตามแผนพัฒนา และสนับสนุนการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ติดตามผลด้วย KPI ได้แก่ ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน IDP ร้อยละบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะ ระดับความพึงพอใจของบุคลากร และผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรายงานผล และประชุมติดตามเป็นประจำทุกไตรมาส 4) ทบทวนผลการดำเนินงาน วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลผ่าน PDCA และ KM พร้อมนำผลไปพัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา นำกระบวนการพัฒนานักศึกษาและการจัดกิจกรรมนักศึกษาไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำและทบทวน SOP/Workflow พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในกระบวนการวางแผนประชาสัมพันธ์ รับสมัคร ดำเนินกิจกรรม ติดตามการเข้าร่วม และประเมินผลกิจกรรม 2) ดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศด้านกิจกรรมนักศึกษา เพื่อบริหารจัดการข้อมูลกิจกรรม การเข้าร่วมกิจกรรม และผลการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

บริการหลัก	ตัวอย่างการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ
	3) ติดตามผลด้วย KPI ได้แก่ ร้อยละนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมตามเป้าหมาย ร้อยละนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรม และผลการประเมินโครงการ โดยรายงานผลและประชุมติดตามเป็นประจำทุกภาคการศึกษา 4) ทบทวนผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ผ่านกระบวนการ PDCA และ KM เพื่อนำไปปรับปรุงการจัดกิจกรรม พัฒนาระบบสนับสนุน และยกระดับการพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และแผนพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

ข.(2) การปรับปรุงกระบวนการ สำนักงานฯ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินงาน ผลการรับฟังเสียงผู้รับบริการ และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

1. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุง วิเคราะห์ข้อมูลจาก KPI ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ผลการตรวจติดตาม ความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ระเบียบ และเทคโนโลยี เพื่อกำหนดประเด็นปรับปรุง รายเดือน รายไตรมาส และรายปี

2. จัดทำและดำเนินแผนปรับปรุงกระบวนการ จัดทำแผนปรับปรุง กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินงาน และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการ โดยเจ้าของกระบวนการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบประเด็นที่ต้องปรับปรุงหรืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3. ติดตามและประเมินผลการปรับปรุง ติดตามผลผ่าน KPI ทั้ง Leading Indicator และ Lagging Indicator รายงานผลผ่าน Dashboard และการประชุมติดตามผล เพื่อประเมินประสิทธิผลของการปรับปรุง ดำเนินการรายเดือน/รายไตรมาส

4. ทบทวนและยกระดับกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทบทวนผลผ่าน PDCA, Data Review และ KM ถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พร้อมปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP/Workflow) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย

ตารางที่ 6.1ข.(2) ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ

บริการหลัก	ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ
ด้านบริการนักศึกษา	กองบริการการศึกษา ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA โดยใช้ข้อมูลจาก KPI ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ผลการตรวจติดตาม และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและกำหนดประเด็นปรับปรุง ครอบคลุมการลดขั้นตอนการให้บริการ การเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ ตัวอย่างการปรับปรุง ได้แก่ การพัฒนาระบบรับคำร้องออนไลน์ การเชื่อมโยงระบบ REG กับระบบบริการออนไลน์ การจัดทำคู่มือและ Infographic การให้บริการ และการพัฒนาช่องทางสื่อสารผ่าน Website และ Line Official จากนั้นติดตามผลผ่านตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนและผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนข้อร้องเรียน และสัดส่วนการใช้บริการออนไลน์ เพื่อนำผลไปปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา ปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมนักศึกษาอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA โดยใช้ข้อมูลจากอัตราการเข้าร่วมกิจกรรม ผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินโครงการ มาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางปรับปรุง ครอบคลุมการพัฒนาระบบรับสมัครและลงทะเบียนกิจกรรมออนไลน์ การใช้ QR Code สำหรับการเข้าร่วมกิจกรรม การพัฒนาระบบบันทึกกิจกรรมแบบ Real-time และการเชื่อมโยงข้อมูลกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการติดตามและประเมินผลนักศึกษา รวมถึงการปรับรูปแบบกิจกรรมและช่องทางประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลการปรับปรุงติดตามผ่านตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ ร้อยละนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ร้อยละโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน และจำนวนข้อร้องเรียน เพื่อนำผลไปทบทวนและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ สำนักงานฯ บริหารประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่า และยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ : หน่วยงานผู้รับผิดชอบร่วมกับผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดด้านต้นทุน เวลา คุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของแต่ละกระบวนการ พร้อมกำหนดค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ และวิธีการติดตามผล โดยทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เพื่อให้ตัวชี้วัดสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

2. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน : หน่วยงานผู้รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนและรายไตรมาส ผ่านตัวชี้วัด (KPI) และระบบสารสนเทศ เช่น REG, e-Document, e-GP, iMIS และ Dashboard รวมทั้งใช้ข้อมูลความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน และผลการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ

3. การวิเคราะห์ผลและระบุโอกาสในการปรับปรุง : ผู้บริหารและหน่วยงานผู้รับผิดชอบวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อระบุสาเหตุของความคลาดเคลื่อน ประเด็นความเสี่ยง และโอกาสในการพัฒนา พร้อมจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ต้องปรับปรุง โดยทบทวนผลผ่านการประชุมรายไตรมาสและรายปี

4. การปรับปรุงและยกระดับกระบวนการ : สำนักงานฯ นำผลการวิเคราะห์เข้าสู่กระบวนการ PDCA, Data Review และ KM เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ลดต้นทุน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน เพิ่มคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 6.2 ก. ตัวอย่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

กระบวนการ	สิ่งที่ควบคุม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ออก Transcript	เวลา	ระยะเวลาออกเอกสาร	≤ 1 วัน	กบศ.	7.1ข(1)-11
รับสมัครนักศึกษา	คุณภาพ	ความถูกต้องข้อมูล	100%	กบศ.	7.1ข(1)-38
พัฒนาบุคลากร	ประสิทธิผล	บุคลากรผ่าน IDP	85%	กบค.	7.3 ก.(4)-7
จัดกิจกรรมนักศึกษา	ประสิทธิผล	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	80%	กพน.	7.1ก(1)-1
งานสารบรรณ	ต้นทุน	การใช้กระดาษลดลง	≤ ร้อยละ 50	กก.	7.1ข(1)-19

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักงานฯ มีแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และความต่อเนื่องของบริการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านวิชาการและสนับสนุนต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายและข้อกำหนดขององค์กร โดยใช้หลักการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย

1. การคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบ เช่น บริษัทไปรษณีย์ไทย/บริษัทบำรุงรักษาลิฟต์/บริษัททำความสะอาด/สถาบันเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล โดยพิจารณาความสามารถ ประวัติการให้บริการ และความสอดคล้องกับ TOR

2. การกำหนด TOR และข้อตกลงระดับการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่องระยะเวลา ความถูกต้อง คุณภาพ และแนวทางแก้ไขปัญหา

3. การประเมินผลการให้บริการ มีการติดตาม ประเมิน และทบทวนผลการให้บริการของคู่ความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ เช่น ความตรงต่อเวลา ความพึงพอใจของผู้ใช้ และอัตราข้อผิดพลาด

4. การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับคู่ความร่วมมือที่มีคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนคู่สัญญาที่มีผลการดำเนินงานดี เพื่อใช้ในโครงการถัดไป

5. การจัดการความเสี่ยงในเครือข่ายอุปทาน เช่น หากคู่ความร่วมมือส่งงานล่าช้าหรือมีเหตุฉุกเฉิน สถาบันจะมีแผนสำรอง เช่น มีผู้ส่งมอบสำรอง หรือเปลี่ยนรูปแบบบริการ (เช่น จากออนไซต์เป็นออนไลน์) ดังตารางที่ 6.2 ข.

ตารางที่ 6.2 ข. วิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	บริการที่สนับสนุน	วิธีคัดเลือก	ข้อกำหนดสำคัญ	วิธีติดตามและประเมินผล	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
บริษัทไปรษณีย์ไทย	การจัดส่งเอกสารทางการศึกษา	พิจารณาคุณภาพการให้บริการ พื้นที่ครอบคลุม และความน่าเชื่อถือ	จัดส่งถูกต้องตรงเวลา สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้	1. ร้อยละการจัดส่งสำเร็จ 2. จำนวนข้อร้องเรียนด้านการจัดส่ง 3. ระยะเวลาการจัดส่ง	ผู้รับบริการได้รับเอกสารครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา	ปีละ 1 ครั้ง	กก.	7.1ค-4
ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศ	ระบบ iMIS, e-Document และระบบสนับสนุนการบริหาร	พิจารณาความเชี่ยวชาญ ความมั่นคงปลอดภัย และประสบการณ์ดำเนินงาน	ระบบมีความพร้อมใช้งาน ปลอดภัย และรองรับการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ 2. จำนวนเหตุขัดข้องของระบบ 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	ระบบสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	รายไตรมาส	กก.	7.1ข(1)-17

ค.(1) ความปลอดภัย (Safety)

สำนักงานฯ ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีขั้นตอน (1) การตรวจ ติดตาม และสำรวจความปลอดภัยทุกภาคการศึกษา (2) การถ่ายทอด และซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร ดำเนินการติดตามกระบวนการทำงาน หากเกิดเหตุขึ้นต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที (3) การสำรวจ ทบทวนความปลอดภัยต่าง ๆ (4) ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไป การติดตามผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยผ่านตัวชี้วัดที่สำคัญ การตรวจติดตามภายใน การรายงานเหตุการณ์ และการทบทวนผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.2 ค.(1) การจัดการความปลอดภัย

การจัดการความปลอดภัย	ตัวอย่าง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. ความปลอดภัยทางกายภาพ	1. จ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อควบคุมการเข้า-ออก ตรวจสอบบุคคลและยานพาหนะ และเฝ้าประจำจุดต่างๆ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย 2. ติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อเฝ้าระวังพื้นที่สำคัญ ทั้งภายในอาคาร ภายนอกอาคาร และตามเส้นทางภายในมหาวิทยาลัย	รายไตรมาส/ เมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง	กก.
2. ความปลอดภัยจากอัคคีภัย	1. ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับควันและความร้อน ระบบฉีดน้ำดับเพลิงอัตโนมัติ 2. จัดเตรียมถังดับเพลิงและป้ายบอกทางหนีไฟ 3. มีแผนการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี/ซ้อมอัคคีภัยประจำปีร่วมกับหน่วยดับเพลิงในพื้นที่ 4. มีระบบประกาศแจ้งเหตุอัตโนมัติในอาคารหลัก	ปีละ 1 ครั้ง	กก.
3. ความปลอดภัยของบุคลากร	1. จัดอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ (AED) 2. มีการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพ 3. นโยบายป้องกันการล่วงละเมิดและการเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน	ปีละ 1 ครั้ง	กก.

การจัดการความปลอดภัย	ตัวอย่าง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
4. การรักษาความลับของเอกสาร	1. ใช้ตู้เก็บเอกสารที่มีกุญแจล็อคสำหรับเอกสารสำคัญ 2. มีเครื่องทำลายเอกสารเพื่อทำลายเอกสารลับที่ไม่ใช้แล้ว 3. จำกัดการเข้าถึงเอกสารสำคัญเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง	รายไตรมาส/เมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง	กก.
5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity)	1. มีระบบสำรองข้อมูล (Backup) 2. จำกัดสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลนักศึกษา/บุคลากร 3. ตรวจสอบไวรัส/ภัยคุกคามรายเดือน	ทุกวัน	สทด./กบศ.
6. การตรวจสอบและปรับปรุง	1. มีตัวชี้วัด เช่น จำนวนเหตุการณ์/อุบัติเหตุในพื้นที่ 2. ทบทวนและปรับปรุงนโยบายความปลอดภัยตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 3. รับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากรเพื่อปรับปรุงมาตรการความปลอดภัย/ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	รายไตรมาส/เมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง	กก.

ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สำนักงานฯ มีการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และมีการเตรียมความพร้อมเพื่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของนักศึกษา บุคลากร และระบบสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านกายภาพและสารสนเทศ ได้มีการดำเนินการ (1) กำหนดความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ภัยจากอัคคีภัย ระบบสารสนเทศล่ม หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ และจัดทำแนวทางความปลอดภัยพร้อมคู่มือการดำเนินงานในแต่ละกรณี (2) จัดแผนป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู เช่น การสำรองข้อมูลระบบ REG การจัดทำแผนฟื้นฟูระบบ แผนอพยพกรณีเกิดเพลิงไหม้ การฝึกซ้อมอพยพประจำปี การอบรมการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ตู้ดับเพลิงหรือเครื่อง AED (3) กำหนดผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการฟื้นตัวในแต่ละกลุ่มงาน เช่น งานทะเบียน งานสารบรรณ งานพัสดุ (4) มีการทบทวนแผนงานและระบบการดำเนินงานหลังเหตุการณ์ เช่น หลังการซ้อมอพยพจะมีการประเมินและปรับปรุงจุดรวมพลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และใช้ระบบ Line เพื่อแจ้งเตือน/สื่อสารภายใน ติดตามผลการดำเนินงานด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจผ่านการทดสอบแผน BCP การซ้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน การติดตามเหตุการณ์จริง และการประเมินผลหลังเกิดเหตุเพื่อนำผลไปปรับปรุงมาตรการป้องกันและเพิ่มขีดความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและระบบสารสนเทศในหมวด 7 โดยมีตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 6.2 ค.(2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ภาวะฉุกเฉิน	การเตรียมความพร้อม	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ไฟไหม้	มีการจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัย และระงับอัคคีภัยภายในอาคาร	ปีละ 1 ครั้ง	กก.
	ภายในอาคารมีอุปกรณ์ดับเพลิง และตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	6 เดือน/ครั้ง	
น้ำท่วม	มีการตรวจสอบความพร้อมของระบบระบายน้ำท่อน้ำ และตรวจสอบไม่ให้สิ่งของหรือขยะอุดตันการระบายน้ำ ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องสูบน้ำเพื่อให้ใช้งานได้	ทุกเดือน	กก.
อุบัติเหตุ/เหตุด่วนเหตุร้าย	มีหน่วยงานแจ้งเหตุป้องยามประตู เพื่อประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างทันท่วงที	ทุกวัน	กก.
ไฟฟ้าดับ	ตรวจสอบระบบเครื่องสำรองไฟไว้เพื่อป้องกันการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ทุกเดือน	กก.
	ติดตั้งไฟฉุกเฉินตามจุดต่างๆ และอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกวัน	ปีละ 1 ครั้ง	
ความปลอดภัยทางไซเบอร์	สำรองข้อมูลระบบสำคัญรายวัน/จัดแบ่งสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล	ทุกวัน	กบศ.

ค.(3) การบริหารความเสี่ยง สำนักงานฯ ดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถบรรลุพันธกิจและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดำเนินการตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ (2) ระบุประเด็นความเสี่ยง จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT, ข้อร้องเรียน, ผลดำเนินงาน , การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและเทคโนโลยี) (3) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ตามระดับโอกาสเกิดและผลกระทบ (4) กำหนดมาตรการควบคุมและแผนจัดการความเสี่ยง (5) ติดตามและรายงานผล ผ่านตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) (6) ทบทวนและปรับปรุงมาตรการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ผลการบริหารความเสี่ยงถูกนำเข้าสู่การประชุมผู้บริหาร การทบทวนผลการดำเนินงาน และการจัดการความรู้ (KM) เพื่อปรับปรุงระบบงาน กระบวนการ และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.2 ค.(3) ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ

พันธกิจ	ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบต่อพันธกิจ	มาตรการควบคุม	ผลลัพธ์
1. พัฒนาระบบบริหารจัดการตามพันธกิจโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	1. การจัดการข้อมูล/ข้อมูลสูญหาย/ข้อมูลรั่วไหล 2. ไม่มีระบบสารสนเทศกลาง	ข้อมูลสำคัญของมหาวิทยาลัยสูญหายหรือรั่วไหล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงาน	1. กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามระดับหน้าที่รับผิดชอบ 2. สำรองข้อมูล (Backup) เป็นประจำ	7.1ข(1)-17 7.1ข(2)-1
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	1. การสืบทอดตำแหน่ง (การพัฒนาผู้บริหาร/คน) 2. ไม่มีการส่งมอบงาน (การลาออก/การทิ้งภาระความรับผิดชอบแก่ผู้อื่น) 3. การขาดจริยธรรมของบุคลากร (กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ) 4. ความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร	การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง สูญเสียองค์ความรู้สำคัญ บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและการบรรลุพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี	1. จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) 2. จัดทำระบบถ่ายทอดองค์ความรู้และคลังความรู้ (KM) 3. จัดอบรมและพัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน 4. ติดตามผลการพัฒนาบุคลากรและผลการประเมินสมรรถนะประจำปี 5. กำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคล	7.3ก.(4)-1-2 7.3ก.(4)-5-7 7.4ก.(3)-7
3. ยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	1. ความไม่พึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารกับผู้รับบริการ 2. การให้บริการไม่ทั่วถึงหรือไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม 3. ข้อมูลที่ให้บริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบัน	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ลดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน เกิดข้อร้องเรียน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการ และการบรรลุพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี	1. พัฒนาช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบ เช่น Website, Facebook, Line OA และระบบสารสนเทศ 2. สำรวจความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน และความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่มเป็นประจำ 3. จัดทำคู่มือการให้บริการ Infographic และระบบติดตามสถานะการให้บริการ 4. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการผ่าน PDCA และ KM	7.2ก(1)-27-28 7.2ก(1)-30 7.2ก(1)-35 7.2ก(1)-41 7.2ก(1)-66 7.2ก(2)-12

จากการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อพันธกิจด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สำนักงานฯ ได้กำหนดให้ประเด็น “การขาดจริยธรรมของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ” และ “ความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร” เป็นความเสี่ยงสำคัญที่ต้องเฝ้าระวังและติดตามอย่างใกล้ชิด เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ ความผูกพันของบุคลากร และการบรรลุพันธกิจของสำนักงานฯ จึงกำหนดมาตรการควบคุมและโครงการรองรับอย่างเป็นระบบ เช่น โครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างความสุขในการทำงาน (Happy Workplace) การสำรวจความผูกพันและความสุขของบุคลากร การติดตามภาระงาน และการจัดการความรู้ (KM) เพื่อป้องกัน ลดผลกระทบ และยกระดับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามผลผ่านตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) และผลลัพธ์ในหมวด 7 เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงมาตรการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.1ก(1)-1 ร้อยละนักศึกษาปริญญาตรีเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	≥ ร้อยละ 80	83.45	84.98	85.24	87.23	+
7.1ก(1)-2 ร้อยละนักศึกษาปริญญาตรีที่ได้รับทุนการศึกษาและสวัสดิการตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ก(1)-3 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงตามมาตรฐานหลักสูตร ปี 2565	ร้อยละ 100	-	-	50.78	99.80	-
7.1ก(1)-4 ร้อยละของนักศึกษาที่มีผลการพัฒนาคุณลักษณะตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	≥ ร้อยละ 80	84.55	84.79	85.33	85.57	+
7.1ก(1)-5 ร้อยละความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลกิจกรรมนักศึกษา	≥ ร้อยละ 80	85.25	85.54	85.50	85.75	+

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ตารางที่ 7.1 ข.(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.1ข(1)-1 ร้อยละความถูกต้องและตรงเวลาของรายงานผลการดำเนินงานและรายงานงบประมาณ	ร้อยละ 100	-	-	-	98.24	+
7.1ข(1)-2 ร้อยละการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ 100	91.00	92.33	93.54	94.62	+
7.1ข(1)-3 ร้อยละการส่งรายงานผลการดำเนินงานตรงตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-4 ร้อยละของหน่วยงานที่รายงานผลการดำเนินงานครบถ้วนตามกำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-5 ร้อยละความถูกต้องของรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-6 ระยะเวลาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และคำของบประมาณแล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด	≥ ร้อยละ 95	-	-	-	100	+
7.1ข(1)-7 ร้อยละของหน่วยงานที่จัดทำคำของบประมาณได้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์	≥ ร้อยละ 95	95.35	96.28	96.89	97.59	+
7.1ข(1)-8 ร้อยละความพร้อมใช้ของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายวิชาการ	≥ ร้อยละ 90	95.19	96.17	96.76	97.13	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม
		2565	2566	2567	2568	(+/-)
7.1ข(1)-9 ร้อยละความพร้อมใช้ของยานพาหนะ	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-10 ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด	≥ ร้อยละ 95	94.33	94.74	95.20	96.45	+
7.1ข(1)-11 ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญทางการศึกษา	1 วัน	2-3 วัน	1-2 วัน	1 วัน	1 วัน	+
7.1ข(1)-12 ร้อยละความถูกต้องของเอกสารสำคัญทางการศึกษา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-13 ร้อยละความถูกต้องของการลงทะเบียนและผลการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-14 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบลงทะเบียนเรียนและระบบบริการการศึกษา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-15 ร้อยละของนักศึกษาระดับบัณฑิตที่ลงทะเบียนเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	94.33	94.74	95.20	96.45	-
7.1ข(1)-16 ร้อยละความถูกต้องของการลงทะเบียนและผลการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-17 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศและระบบสนับสนุนบริการของสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล	≥ ร้อยละ 95	95.67	96.15	98.32	98.89	+
7.1ข(1)-18 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับการช่วยเหลือหรือส่งต่อภายในระยะเวลาที่กำหนด	≥ ร้อยละ 95	97.42	98.12	98.63	99.08	+
7.1ข(1)-19 ร้อยละการลดการใช้กระดาษจากการใช้ระบบ e-Document/PSRU digigocs	≤ ร้อยละ 50	50.04	50.26	48.45	48.56	+
7.1ข(1)-20 ร้อยละของหน่วยงานที่มีการใช้ข้อมูล Dashboard เพื่อการติดตามผลและการตัดสินใจ	ร้อยละ 100	80	90	90	95	+
7.1ข(1)-21 ร้อยละของหนังสือราชการที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา	≥ ร้อยละ 95	96.02	96.68	97.46	98.79	+
7.1ข(1)-22 ระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานทะเบียน	≤ 3 วัน	5	5	3	2	+
7.1ข(1)-23 ร้อยละการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลง	≤ ร้อยละ 80	95	92	89	82	+
7.1ข(1)-24 จำนวนผู้รับบริการที่ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Line OA งานทะเบียน)	≥ 2,500 คน/ปี	2,652	2,703	2,745	2,812	+
7.1ข(1)-25 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล	≥ ร้อยละ 85	87.29	89.11	90.69	91.02	+
7.1ข(1)-26 ร้อยละความถูกต้องของการ รับ-ส่งหนังสือราชการและเอกสารราชการ	≥ ร้อยละ 95	98.89	99.23	100	100	+
7.1ข(1)-27 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ PSRU-digidocs/e-Document	≥ ร้อยละ 95	96.24	98.47	99.04	99.25	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.1ข(1)-28 ร้อยละการบันทึกและติดตามชั่วโมงกิจกรรมผ่านระบบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-29 ร้อยละการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	≥ ร้อยละ 95	98	98	97	98	+
7.1ข(1)-30 ร้อยละบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-31 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลทะเบียนนักศึกษา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ข(1)-32 ระดับความพึงพอใจของกองบริหารงานบุคคลต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ	≥ ร้อยละ 85	86.73	87.10	88.39	90.07	+
7.1ข(1)-33 ระดับความพึงพอใจของกองกลางต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ	≥ ร้อยละ 85	87.39	88.19	90.07	91.39	+
7.1ข(1)-34 ระดับความพึงพอใจของกองบริการการศึกษาต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ	≥ ร้อยละ 85	86.56	86.42	87.88	88.48	+
7.1ข(1)-35 ระดับความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษาต่อการสนับสนุนด้านการเงินและพัสดุ	≥ ร้อยละ 85	88.01	89.39	90.65	91.74	+
7.1ข(1)-36 ร้อยละความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลบุคลากรในระบบ iMIS	≥ ร้อยละ 95	95.20	96.25	97.50	98.75	+
7.1ข(1)-37 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	≥ ร้อยละ 85	85.56	86.42	87.34	88.25	+
7.1ข(1)-38 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลการรับสมัครนักศึกษา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1 ข.(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.1ข(2)-1 ระยะเวลาเฉลี่ยในการกู้คืนระบบหรือข้อมูลเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 24 ชั่วโมง	20	18	12	3	+
7.1ข(2)-2 จำนวนอุบัติเหตุหรือเหตุไม่ปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยลดลง	≤ 10	8	8	6	5	+

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตารางที่ 7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.1ค-1 ร้อยละของผู้ส่งมอบที่ส่งมอบตรงตามกำหนดเวลา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ค-2 ร้อยละของพัสดุที่ผ่านการตรวจรับตามมาตรฐาน	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.1ค-3 ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศของสถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล	≥ ร้อยละ 95	90	93	97	98	+
7.1ค-4 ร้อยละของเอกสารทางการศึกษาที่จัดส่งถึงผู้รับถูกต้องและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2 ก.(1) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.2ก(1)-1 ระดับความพึงพอใจของสายสนับสนุนต่อการให้บริการและคำปรึกษาของกองบริหารงานบุคคล	≥ ร้อยละ 85	87.18	88.07	90.38	91.87	+
7.2ก(1)-2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อระบบจองห้องประชุมและยานพาหนะออนไลน์	≥ ร้อยละ 85	85.67	86.78	87.14	87.56	+
7.2ก(1)-3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการด้านงานสารบรรณ	≥ ร้อยละ 85	86.45	86.78	87.12	88.35	+
7.2ก(1)-4 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่ใช้ระบบ PSRU-digidocs/e-Document	≥ ร้อยละ 85	89.00	90.28	92.32	93.58	+
7.2ก(1)-5 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการงานประชุมและเลขานุการ	≥ ร้อยละ 85	85.09	86.97	88.27	91.04	+
7.2ก(1)-6 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อระบบจองห้องประชุมและยานพาหนะออนไลน์	≥ ร้อยละ 85	85.67	86.78	87.14	87.56	+
7.2ก(1)-7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการเอกสารทางการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	87.42	87.57	88.55	89.14	+
7.2ก(1)-8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาและบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา	≥ ร้อยละ 85	85.45	86.14	87.05	87.59	+
7.2ก(1)-9 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการด้านทุนการศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา	≥ ร้อยละ 85	86.42	87.20	88.64	87.37	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม
		2565	2566	2567	2568	(+/-)
7.2ก(1)-10 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการเอกสารทางการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	87.02	88.20	89.14	89.28	+
7.2ก(1)-11 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อการสื่อสารข้อมูลสำคัญ	≥ ร้อยละ 85	85.76	86.25	87.41	88.05	+
7.2ก(1)-12 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร	≥ ร้อยละ 85	88.56	88.43	88.64	88.87	+
7.2ก(1)-13 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	89.12	88.40	89.79	89.88	+
7.2ก(1)-14 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	90.08	90.48	91.19	92.28	+
7.2ก(1)-15 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร	≥ ร้อยละ 85	89.29	90.25	90.85	92.44	+
7.2ก(1)-16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบสารสนเทศและบริการดิจิทัล (ระบบ สทด.)	≥ ร้อยละ 85	85.29	86.09	88.01	88.39	+
7.2ก(1)-17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพและการส่งต่อ	≥ ร้อยละ 85	86.39	87.02	87.15	88.29	+
7.2ก(1)-18 ความพึงพอใจของศูนย์สุขภาพจิตที่ 2 / โรงพยาบาลพุทธชินราชต่อการดำเนินงานร่วมกัน	≥ ร้อยละ 85	86.39	87.15	88.19	89.19	+
7.2ก(1)-19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน	≥ ร้อยละ 85	88.42	89.33	89.75	90.29	+
7.2ก(1)-20 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อข้อมูลทางการศึกษา/สวัสดิการต่างๆ	≥ ร้อยละ 85	84.96	85.95	86.45	87.24	+
7.2ก(1)-21 ระดับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ (Upskill/Reskill)	≥ ร้อยละ 85	86.75	87.36	87.14	89.36	+
7.2ก(1)-22 ระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการวิชาการและการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย	≥ ร้อยละ 85	92.40	85.13	86.43	87.29	+
7.2ก(1)-23 ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและคณะต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	≥ ร้อยละ 85	90.12	91.03	91.71	92.04	+
7.2ก(1)-24 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	≥ ร้อยละ 85	85.32	86.49	87.69	89.02	+
7.2ก(1)-25 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน	≥ ร้อยละ 85	86.39	87.07	88.97	90.48	+
7.2ก(1)-26 จำนวนโครงการ/กิจกรรมพัฒนาร่วมกันของคู่ความร่วมมือ	≥ 2	1	1	2	2	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม
		2565	2566	2567	2568	(+/-)
7.2ก(1)-27 ร้อยละการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้านการให้บริการงานทะเบียนและเอกสาร	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.2ก(1)-28 ร้อยละการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.2ก(1)-29 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้บริการการศึกษาของระบบ REG	≥ ร้อยละ 85	86.42	87.20	88.64	90.54	+
7.2ก(1)-30 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้บริการการศึกษาช่องทาง LINE OA	≥ ร้อยละ 85	90.47	90.78	92.14	92.98	+
7.2ก(1)-31 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้บริการผ่านช่องทาง APP DEK Pibul	≥ ร้อยละ 85					+
7.2ก(1)-32 ความพึงพอใจต่อของผู้ใช้งานระบบบริการผ่าน K+ Shop	≥ ร้อยละ 85	88.36	88.45	89.04	89.75	+
7.2ก(1)-33 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศด้านแผนและงบประมาณ (Dashboard / iMIS)	≥ ร้อยละ 85	89.01	90.74	92.17	93.81	+
7.2ก(1)-34 ระดับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลทางการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	86.01	88.39	89.57	91.08	+
7.2ก(1)-35 จำนวนข้อร้องเรียนด้านบริการการศึกษา	≤ 10 เรื่อง	12	6	8	5	-
7.2ก(1)-36 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	86.39	87.98	88.41	89.56	+
7.2ก(1)-37 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา	≥ ร้อยละ 85	85.90	86.67	87.28	88.56	+
7.2ก(1)-38 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ โครงการจัดตั้งกองคลัง	≥ ร้อยละ 85	85.14	86.69	87.78	87.96	+
7.2ก(1)-39 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ กองกลาง	≥ ร้อยละ 85	87.67	87.91	88.17	89.32	+
7.2ก(1)-40 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	≥ ร้อยละ 85	88.42	89.39	90.74	91.39	+
7.2ก(1)-41 จำนวนข้อร้องเรียนด้านงานทะเบียนและเอกสารด้านการศึกษา	≤ 10 เรื่อง	8	5	5	3	-
7.2ก(1)-42 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อระบบบริการออนไลน์ต่างๆ	≥ ร้อยละ 85	90.23	91.57	93.65	94.22	+
7.2ก(1)-43 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อบริการงานทะเบียนและประมวลผล	≥ ร้อยละ 85	86.42	87.20	88.64	88.87	+
7.2ก(1)-44 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร	≥ ร้อยละ 85	86.11	87.32	87.56	88.18	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม
		2565	2566	2567	2568	(+/-)
7.2ก(1)-45 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการจัดตารางเรียนและตารางสอบ	≥ ร้อยละ 85	90.21	90.55	92.65	93.44	+
7.2ก(1)-46 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	≥ ร้อยละ 85	92.85	93.59	93.78	93.89	+
7.2ก(1)-47 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล	≥ ร้อยละ 85	88.67	89.47	90.88	92.17	+
7.2ก(1)-48 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการเอกสารและสิทธิประโยชน์	≥ ร้อยละ 85	87.69	89.14	90.45	92.32	+
7.2ก(1)-49 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อระบบ iMIS	≥ ร้อยละ 85	83.57	85.49	87.13	89.56	+
7.2ก(1)-50 ร้อยละการดำเนินการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้านการบริหารงานบุคคล	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.2ก(1)-51 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการด้านบริหารและพัฒนาบุคคล	≥ ร้อยละ 85	85.76	86.25	87.41	89.16	+
7.2ก(1)-52 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการพัฒนาทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	≥ ร้อยละ 85	89.27	90.73	92.17	93.74	+
7.2ก(1)-53 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดูแลความปลอดภัยของนักศึกษา	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.2ก(1)-54 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการสื่อสารข้อมูลและการให้บริการของมหาวิทยาลัย	≥ ร้อยละ 85	85.36	87.17	89.37	90.81	+
7.2ก(1)-55 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อการดูแลนักศึกษาของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.2ก(1)-56 ระดับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์	≥ ร้อยละ 85	-	-	85.20	85.59	+
7.2ก(1)-57 ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารต่อกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	≥ ร้อยละ 85	-	86.74	88.25	91.47	+
7.2ก(1)-58 ระดับความพึงพอใจของผู้ที่จะเข้าศึกษาต่อระบบรับสมัครออนไลน์	≥ ร้อยละ 85	91.74	92.54	92.71	93.28	+
7.2ก(1)-59 จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา (ทุนให้เปล่า)	≥ 50 คน	50	40	50	50	+
7.2ก(1)-60 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการสื่อสารข้อมูลและการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล	≥ ร้อยละ 85	90.56	92.69	93.11	93.48	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.2ก(1)-61 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้คำแนะนำและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่	≥ ร้อยละ 85	93.16	92.69	94.25	94.66	+
7.2ก(1)-62 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม	≥ ร้อยละ 85	85.66	88.36	90.35	90.76	+
7.2ก(1)-63 จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา	≤ 10 เรื่อง	12	6	8	5	+
7.2ก(1)-64 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบติดตามชั่วโมงกิจกรรม	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	89.71	+
7.2ก(1)-65 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	≥ ร้อยละ 85	86.36	88.14	89.25	92.47	+
7.2ก(1)-66 จำนวนข้อร้องเรียนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	≤ 10 เรื่อง	13	13	10	9	+
7.2ก(1)-67 จำนวนนักศึกษาเข้ารับการตรวจสุขภาพ	ร้อยละ 90	96.68	96.74	97.23	98.43	+
7.2ก(1)-68 จำนวนฐานข้อมูลสารสนเทศ	≥ 25	24	24	25	26	+
7.2ก(1)-69 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานต่อการให้บริการด้านแผนและงบประมาณ	≥ ร้อยละ 85	85.78	86.24	86.85	87.68	+
7.2ก(1)-70 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	≥ ร้อยละ 85	-	86.25	86.56	87.24	+

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2 ก.(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.2ก(2)-1 ระดับความผูกพันของนักศึกษาปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัย	≥ ร้อยละ 85	82.41	82.08	83.67	84.25	+
7.2ก(2)-2 ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนานักศึกษาปริญญาตรี	≥ ร้อยละ 85	83.21	84.80	85.27	86.05	+
7.2ก(2)-3 ระดับความผูกพันของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	≥ ร้อยละ 85	85.25	86.44	86.62	86.86	+
7.2ก(2)-4 ระดับการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา	≥ ร้อยละ 85	86.57	87.42	88.20	88.79	+
7.2ก(2)-5 ระดับความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	≥ ร้อยละ 85	91.23	93.47	94.68	96.87	+
7.2ก(2)-6 ระดับความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล	≥ ร้อยละ 85	89.01	91.82	93.14	94.06	+
7.2ก(2)-7 ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมของศิษย์เก่า	ร้อยละ 40	43.29	44.05	55.65	55.84	+
7.2ก(2)-8 ระดับความผูกพันของศิษย์เก่าต่อมหาวิทยาลัย	≥ ร้อยละ 85	-	67.39	89.27	91.08	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.2ก(2)-9 ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนในโครงการพัฒนานักศึกษาและบริการวิชาการ	≥ ร้อยละ 90	-	92.39	93.87	95.05	+
7.2ก(2)-10 ระดับความสนใจของผู้ที่จะเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยจากการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวและ Open House	≥ ร้อยละ 85	-	89.01	91.58	93.61	+
7.2ก(2)-11 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายการทำงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	≥ ร้อยละ 90	-	91.81	93.02	94.83	+
7.2ก(2)-12 ระดับความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของสำนักงานฯ	≥ ร้อยละ 85	86.08	89.27	91.04	92.45	+
7.2ก(2)-13 ระดับความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการพัฒนาศักยภาพและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	≥ ร้อยละ 85	86.25	88.79	89.06	91.57	+

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก.(1) ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.3 ก.(1)-1 จำนวนบุคลากรใหม่ที่ไม่ผ่านการประเมินทดลองปฏิบัติงาน	0 คน	0	0	0	0	-
7.3 ก.(1)-2 จำนวนของบุคลากรที่มีตำแหน่งที่สูงขึ้นในสำนักงานอธิการบดี	≥ 5 คน	10	8	17	5	+
7.3 ก.(1)-3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาการหรือทางวิชาชีพ	≥ ร้อยละ 80	-	-	-	82.44	+
7.3 ก.(1)-4 ร้อยละของบุคลากรมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับดีเด่น-ดีมาก ประเภท พม. เงินแผ่นดิน	≥ ร้อยละ 80	76.47	77.78	90	89.12	+
7.3 ก.(1)-5 ร้อยละของบุคลากรมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับดีเด่น-ดีมาก ประเภท พม.เงินรายได้	≥ ร้อยละ 80	100	100	100	100	+
7.3 ก.(1)-6 จำนวนเรื่องข้อร้องเรียนขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	0 เรื่อง	0	0	0	0	-
7.3 ก.(1)-7 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการบริหารอัตรากำลังและการพัฒนาอาชีพ	≥ ร้อยละ80	83.45	82.42	85.66	86.56	+
7.3 ก.(1)-8 ร้อยละการลาออกของบุคลากร	≤ ร้อยละ 5	0	0	0	0	-
7.3 ก.(1)-9 ร้อยละการบรรจุบุคลากรใหม่ตามแผนอัตรากำลัง	100 %	100	100	100	100	+
7.3 ก.(1)-10 อัตราความเพียงพอของบุคลากร ในการส่งมอบบริการหลักตามพันธกิจ	≥ ร้อยละ 95	100	100	100	100	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.3 ก.(1)-11 อัตราการคงอยู่ของบุคลากรใหม่ (กลุ่มอายุงาน 1-3 ปี)	≥ ร้อยละ 90	100	100	100	100	+
7.3 ก(1)-12 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะดิจิทัลหรือนวัตกรรม	≥ ร้อยละ 60	-	71.66	72.33	75.57	+
7.3 ก(1)-13 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีทักษะรอบด้าน	≥ ร้อยละ 30	-	50.26	51.33	52.57	+
7.3 ก(1)-14 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของแต่ละหน่วยงาน	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	96.65	+
7.3 ก(1)-15 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการ	ระดับ 4	-	-	-	4.41	+
7.3 ก(1)-16 ระดับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	ระดับ 4	-	-	-	4.02	+
7.3 ก(1)-17 จำนวนกระบวนงานบริหารที่ใช้ดิจิทัล	1 กระบวนงาน	-	-	-	5	+
7.3 ก(1)-18 จำนวนเรื่องที่ใช้ข้อมูลตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	จำนวน 12 เรื่อง	-	-	-	14	+
7.3 ก(1)-19 ระดับความพึงพอใจระบบบริการดิจิทัล	ระดับ 4	-	-	-	4.15	+
7.3 ก(1)-20 ร้อยละที่ลดลงของปริมาณพลังงานที่ใช้เดิม	≤ ร้อยละ 3	-	-	-	4	+
7.3 ก(1)-21 ระดับความสำเร็จกระบวนการมีส่วนร่วม (Awards)	ระดับ 3	-	-	-	5	+
7.3 ก(1)-22 ร้อยละการอบรมทักษะวิชาชีพ	≥ ร้อยละ 80	-	-	-	82.44	+
7.3 ก(1)-23 ระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนา HR	ระดับ 4	-	-	-	4.28	+
7.3 ก(1)-24 ร้อยละบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น	ร้อยละ 1	-	-	-	16	+
7.3 ก(1)-25 จำนวนโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รุ่นเก่า-ใหม่	จำนวน 1	-	-	-	3	+
7.3 ก(1)-26 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระดับ 4	-	-	-	4.30	+
7.3 ก(1)-27 ระดับความพึงพอใจพัฒนาทักษะบริการ	ระดับ 4	-	-	-	4.51	+
7.3 ก(1)-28 ร้อยละงานบริการปรับปรุงมาตรฐาน	≥ ร้อยละ 70	-	-	-	73.91	+

(2) บรรยากาศการทำงาน

ตารางที่ 7.3 ก.(2) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.3 ก.(2)-1 ร้อยละความพึงพอใจด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากร	≥ ร้อยละ 80	83.20	79.15	82.65	83.33	+
7.3 ก.(2)-2 ร้อยละความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าของบุคลากร	≥ ร้อยละ 80	-	82.72	83.15	84.46	+
7.3 ก.(2)-3 ร้อยละความพึงพอใจด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร	≥ ร้อยละ 80	-	68.71	81.26	83.46	+
7.3 ก.(2)-4 ร้อยละความไม่พึงพอใจด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากร (ตัววัดเชิงลบ)	≤ ร้อยละ 20	-	55.74	15.36	14.96	+
7.3 ก.(2)-5 ร้อยละความไม่พึงพอใจด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร (ตัววัดเชิงลบ)	≤ ร้อยละ 20	-	56.34	17.25	15.66	+
7.3 ก.(2)-6 จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรด้านบรรยากาศการทำงาน	≤ 5 เรื่อง	1	0	0	1	+
7.3 ก.(2)-7 จำนวนโครงการที่เสริมสร้างความสุข	≥ 10 โครงการ	22	38	20	12	-
7.3 ก.(2)-8 ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อผู้พิการ	≥ ร้อยละ 80	-	-	-	100	+
7.3 ก.(2)-9 จำนวนอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานลดลง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก. (3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.3 ก.(3)-1 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี	≥ ร้อยละ 85	-	79.85	70.78	98.00	+
7.3 ก.(3)-2 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกองกลาง	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	95.50	+
7.3 ก.(3)-3 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกองนโยบายและแผน	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	96.88	+
7.3 ก.(3)-4 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกองบริการการศึกษา	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	100	+
7.3 ก.(3)-5 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกองบริหารงานบุคคล	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	99.29	+
7.3 ก.(3)-6 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกองพัฒนานักศึกษา	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	100	+
7.3 ก.(3)-7 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโครงการจัดตั้งกองคลัง	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	98.82	+
7.3 ก.(3)-8 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากร Gen X (พ.ศ. 2508 – 2523)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	98.70	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.3 ก.(3)-9 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากร Gen Y (พ.ศ. 2524 – 2539)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	97.50	+
7.3 ก.(3)-10 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากร Gen Z (พ.ศ. 2540 – 2552)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	100	+
7.3 ก.(3)-11 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทข้าราชการ	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	100	+
7.3 ก.(3)-12 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	98.88	+
7.3 ก.(3)-13 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	100	+
7.3 ก.(3)-14 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย (พนักงานราชการ)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	89.29	+
7.3 ก.(3)-15 ร้อยละความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย (ลูกจ้างประจำ)	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	100	+
7.3 ก.(3)-16 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านนโยบายและการบริหาร	≥ ร้อยละ 85	-	-	70.85	96.35	+
7.3 ก.(3)-17 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร	≥ ร้อยละ 85	-	-	74.10	93.46	+
7.3 ก.(3)-18 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	≥ ร้อยละ 85	-	-	71.30	94.42	+
7.3 ก.(3)-19 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	≥ ร้อยละ 85	-	-	71.30	89.62	+
7.3 ก.(3)-20 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านความมั่นคงในงาน	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	96.54	+
7.3 ก.(3)-21 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและส่วนตัว	≥ ร้อยละ 85	-	-	-	91.03	+
7.3 ก.(3)-22 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	≥ ร้อยละ 85	-	-	67.45	97.12	+
7.3 ก.(3)-23 ร้อยละของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายงาน	≥ ร้อยละ 85	-	-	69.65	95.38	+

(4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก.(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.3 ก.(4)-1 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล	≥ ร้อยละ 80	-	44.36	91.25	75.57	-
7.3 ก.(4)-2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรม Up-skill, Re-skill, New-skill	≥ ร้อยละ 80	52.96	80.50	98.49	100	+
7.3 ก.(4)-3 ร้อยละการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรม	≥ ร้อยละ 80	68.73	90.50	100	100	+
7.3 ก.(4)-4 ร้อยละการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับเงินรางวัลการจัดทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	≥ ร้อยละ 80	-	-	100	100	+
7.3 ก.(4)-5 จำนวนบุคลากรที่ผ่านอบรมหลักสูตรการบริหารงานอุดมศึกษาสายสนับสนุนระดับสูง (นบสส.)	ปีละ 1 คน	-	2	2	1	-
7.3 ก.(4)-6 จำนวนโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำ	1 โครงการ	3	2	3	1	-
7.3 ก.(4)-7 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)	ร้อยละ 85	86.16	88.28	90.00	92.23	+
7.3 ก.(4)-8 ร้อยละของผู้ยื่นขอที่ได้รับการแต่งตั้งตำแหน่งทางวิชาการตามแผนพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 80	82.34	82.58	84.00	84.23	+

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ตารางที่ 7.4 ก.(1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก(1)-1 ร้อยละความถูกต้องของฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.4ก(1)-2 ระดับการรับรู้ค่านิยมองค์กรของบุคลากร	≥ 4.50 จาก 5.00					
7.4ก(1)-3 ร้อยละของหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมตามค่านิยมองค์กร	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.4ก(1)-4 ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	≥ 4.50 จาก 5.00					
7.4ก(1)-5 จำนวนข้อเสนอแนะที่ได้รับผ่านช่องทางรับฟังและนำไปใช้ปรับปรุงงาน	≤ 5 เรื่อง	3	3	2	2	+
7.4ก(1)-6 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	≥ ร้อยละ 85	91.13	93.71	94.01	95.29	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก(1)-7 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)	≥ ร้อยละ 90	-	-	92.08	94.26	+
7.4ก(1)-8 ร้อยละของโครงการหรือกระบวนการที่ได้รับการทบทวนและปรับปรุง	≥ ร้อยละ 90	-	90.17	92.87	94.07	+

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 7.4 ก.(2) ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก.(2)-1 ผลการประเมินจากคณะกรรมการติดตามตรวจสอบมหาวิทยาลัย	≥ 4.00	-	-	4.31	4.44	+
7.4ก.(2)-2 มีการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลตามแผน (ปีละ 2 ครั้ง)	ร้อยละ 100	-	-	50	100	+
7.4ก.(2)-3 คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)	95 คะแนน	-	-	-	95.53	+
7.4ก.(2)-4 จำนวนข้อทักท้วงหรือข้อบกพร่องด้านการเงินและพัสดุจากหน่วยตรวจสอบ	≤ 5 เรื่อง	3	3	2	2	+
7.4ก.(2)-5 ร้อยละของการดำเนินงานด้านสารบรรณเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+

(3) กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 7.4 ก.(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก.(3)-1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	+
7.4ก(3)-2 ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องครบถ้วน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	+
7.4ก(3)-3 จำนวนข้อร้องเรียนด้านความโปร่งใส	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	+
7.4ก(3)-4 จำนวนข้อสังเกตหรือข้อบกพร่องจากการตรวจสอบภายในและภายนอก	≤ 5 เรื่อง	3	3	2	2	+
7.4ก(3)-5 การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงบประมาณเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.4ก.(3)-6 ผลการจัดอันดับ UI Green World Ranging	อันดับ 1-5	-	-	3	2	+

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก.(3)-7 ร้อยละการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับด้านการบริหารงานบุคคล	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.4ก.(3)-8 ร้อยละของการดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอนที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.4ก.(3)-9 ร้อยละของการดำเนินงานด้านทุนการศึกษาเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+

(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7.4 ก.(4) ผลลัพธ์ด้านมีจริยธรรม

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก.(4)-1 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+
7.4ก.(4)-2 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	≥ ร้อยละ 95	-	96.87	98.07	98.67	+
7.4ก.(4)-3 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล	≥ 5 คน	3	3	5	5	+
7.4ก.(4)-4 ร้อยละของข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100	+

(5) สังคม

ตารางที่ 7.4 ก.(5) ผลลัพธ์ด้านสังคม

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				แนวโน้ม (+/-)
		2565	2566	2567	2568	
7.4ก.(5)-1 ผลการจัดอันดับ UI Green World Ranging	อันดับ 1-5	-	-	3	2	+
7.4ก.(5)-2 จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการบริหารการจัดการขยะ	1 ชุมชน	-	2	2	2	+
7.4ก.(5)-3 จำนวนโครงการบริการวิชาการเพื่อสังคม	1 โครงการ	-	-	1	2	+
7.4ก.(5)-4 จำนวนศิษย์เก่าดีเด่นหรือผู้ได้รับการยกย่องเพิ่มขึ้นตามแผนที่กำหนด	≥ 5 คน	10	7	11	6	+

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน

ตารางที่ 7.5 ก(1) ผลลัพธ์ด้านผลดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง				แนวโน้ม
		2565	2566	2567	2568	(+ / -)
7.5ก(1)-1 ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด	≥ ร้อยละ 95	98.28	99.10	98.64	98.96	+
7.5ก(1)-2 ร้อยละการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	≥ ร้อยละ 95	97.01	97.98	98.17	98.67	+
7.5ก(1)-3 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานเป็นไปตามแผน	ร้อยละ 100	-	-	100	100	+
7.5ก(1)-4 จำนวนข้อร้องเรียนด้านการเงิน	≥ 2 ครั้ง/ปี	1	1	ไม่มี	ไม่มี	+
7.5ก(1)-5 ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้พัสดุต่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	≥ ร้อยละ 85	-	86.72	89.07	91.38	+
7.5ก(1)-6 ร้อยละการจัดทำคำของบประมาณแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	≥ ร้อยละ 95	96.88	97.10	98.14	98.66	+
7.5ก(1)-7 ร้อยละความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแผนและงบประมาณ	≥ ร้อยละ 95	98.28	98.60	98.44	98.85	+

(2) ผลการดำเนินงานด้านตลาด

ตารางที่ 7.5 ก(2) ผลลัพธ์ด้านตลาด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง				แนวโน้ม
		2565	2566	2567	2568	(+ / -)
7.5ก(2)-1 ร้อยละของผู้สมัครที่ยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา	≥ ร้อยละ 80	-	-	82.25	84.42	+
7.5ก(2)-2 จำนวนโรงเรียนที่ให้เข้าแนะแนวการศึกษา	≥ 100 รร.	90	94	109	115	+
7.5ก(2)-3 อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้เรียนวัยทำงาน	≥ 300 คน	426	365	316	307	+
7.5ก(2)-4 จำนวนผู้สมัครที่ได้รับทุนการศึกษาและเข้าศึกษาต่อ (เพ็ชร+ตำบล+ชุมชน+อำเภอ)	≥ 100 คน	109	96	118	114	+
7.5ก(2)-5 จำนวนผู้เข้าศึกษาต่อจาก วิทยาลัยชุมชนพิจิตร-ตาก	≥ 20 คน	25	17	17	30	+

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

ตารางที่ 7.5 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง				แนวโน้ม (+ / -)
		2565	2566	2567	2568	
7.5ข-1 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์	≥ ร้อยละ 90	94.87	100	94.12	100	+
7.5ข-2 ร้อยละโครงการที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ	≥ ร้อยละ 90	90.52	91.22	92.32	93.87	+
7.5ข-3 ร้อยละของการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศสนับสนุน	ร้อยละ 100	-	100	100	100	+
7.5ข-4 ร้อยละของตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่มีข้อมูลสารสนเทศรองรับการตัดสินใจ	ร้อยละ 100	-	100	100	100	+
7.5ข-5 ร้อยละของโครงการความร่วมมือ (ศูนย์สุขภาพจิต) ที่บรรลุวัตถุประสงค์	ร้อยละ 100	-	100	100	100	+
7.5ข-6 จำนวนโครงการแนวปฏิบัติที่ดี หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น	5 โครงการ	-	5	6	8	+
7.5ข-7 ร้อยละการใช้บริการผ่านระบบ ดิจิทัล (PSRU-digidocs/e-Document/ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์/ระบบจองห้องประชุม/ระบบจองรถราชการ)	≥ ร้อยละ 85	98.19	98.34	99.11	99.54	+

ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	คะแนนประเมินตนเอง(%)	ผลการประเมินตนเอง (คะแนน)
หมวด 1	115		26.25
1.1	65	25%	16.25
1.2	50	20%	10.00
หมวด 2	90		20.25
2.1	45	25%	11.25
2.2	45	20%	9.00
หมวด 3	85		17.00
3.1	40	20%	8.00
3.2	45	20%	9.00
หมวด 4	90		18.00
4.1	45	20%	9.00
4.2	45	20%	9.00
หมวด 5	85		21.25
5.1	40	25%	10.00
5.2	45	25%	11.25
หมวด 6	85		19.00
6.1	40	25%	10.00
6.2	45	20%	9.00
หมวด 7	450		98.50
7.1	120	20%	24.00
7.2	80	20%	16.00
7.3	80	25%	20.00
7.4	80	20%	16
7.5	90	25%	22.50
คะแนนรวม	**1,000**		**220.25**

ผลการประเมินตนเอง

จากคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน ผลการประเมินตนเอง 220.25 คะแนน

ภาคผนวก

คำสั่ง สำนักงานอธิการบดี ที่ 11/2569
เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2568



คำสั่งสำนักงานอธิการบดี
ที่ ๑๑/๒๕๖๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘
****

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๘ - ๒๕๗๐ ยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Rajabhat University Quality Excellence : RU-QE) ในระดับสถาบัน คณะ และหน่วยงานเทียบเท่าภายในมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศ และบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อาศัยอำนาจตามความมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. คณะกรรมการฝ่ายอำนวยการ

๑.	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี		ประธานกรรมการ
๒.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน		กรรมการ
๓.	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา		กรรมการ
๔.	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล		กรรมการ
๕.	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา		กรรมการ
๖.	ผู้อำนวยการกองกลาง		กรรมการ
๗.	ผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งกองคลัง		กรรมการ
๘.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการและเลขานุการ
๙.	นางสาวณสริตา	ก๊กเครือ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐.	นางสาวนันท์นภัส	สุ่มยง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑.	นางสาวพิลาวรรณ	ประจำทอง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

1. วางระบบและกลไกการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx ให้มีประสิทธิภาพ

2. กำกับติดตามความก้าวหน้าของการเขียนรายงานโครงร่างองค์กร (Organizational Profile) และรายงานผลการดำเนินงาน (Self-Assessment Report) ให้เป็นไปตามปฏิทินงานที่กำหนด

3. สนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และเครื่องมือที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนให้กองต่างๆ สามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน

4. ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

5. ให้คำปรึกษา ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเชิงบริหารจัดการที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงาน และผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) และการสร้างนวัตกรรมภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ หมวดโครงร่างองค์กร (OP)

๑.	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี		ประธานกรรมการ
๒.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน		กรรมการ
๓.	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา		กรรมการ
๔.	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล		กรรมการ
๕.	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา		กรรมการ
๖.	ผู้อำนวยการกองกลาง		กรรมการ
๗.	ผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งกองคลัง		กรรมการ
๘.	นางสาวชลธิชา	จงวรรธนะศิลป์	กรรมการ
๙.	นายพยงค์	ชัยปาละ	กรรมการ
๑๐.	นางสาวอรวรรณ	ปันทะนะ	กรรมการ
๑๑.	นายทนงศักดิ์	แสงสว่างวัฒนะ	กรรมการ
๑๒.	นางสาวเพ็ญศรี	คำกลิ่น	กรรมการ
๑๓.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๑๔.	นางสาวรักษิตา	ดีอ่ำ	กรรมการ
๑๕.	นางสาวศิวาพร	ไตรถวิลละ	กรรมการ
๑๖.	นางสาวธนาภรณ์	รักษา	กรรมการ
๑๗.	นางสาวณัฐธิดา	สีแตง	กรรมการ
๑๘.	นางสาววิราวรรณ	โคยามา	กรรมการ
๑๙.	นางวรรณวลี	ไตรธรรม	กรรมการ
๒๐.	นางปราณี	บำเพ็ญดี	กรรมการ
๒๑.	นางสาวนันท์นภัส	สุ่มยง	กรรมการ
๒๒.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการ
๒๓.	นางสาวณสริตา	ก๊กเครือ	กรรมการและเลขานุการ
๒๔.	นางสาวพิลาวรรณ	ประจำทอง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กร ความสัมพันธ์ระดับองค์กร สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และบริบทเชิงกลยุทธ์

๒. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เนื้อหาในส่วนโครงร่างองค์กร (Organizational Profile)

๒.๒ หมวด ๑ การนำองค์กร และหมวด ๗ ผลลัพธ์ ๗.๔ ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

๑.	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี		ประธานกรรมการ
๒.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน		กรรมการ
๓.	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา		กรรมการ
๔.	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล		กรรมการ
๕.	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา		กรรมการ
๖.	ผู้อำนวยการกองกลาง		กรรมการ
๗.	ผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งกองคลัง		กรรมการ
๘.	นางสาวณิชนันทน์	ศิริไสยาสน์	กรรมการ
๙.	นายศุภกร	ศรีสุวรรณ	กรรมการ
๑๐.	นางวิยะดา	สุเมธเทพานันท์	กรรมการ
๑๑.	นางสาวเพ็ญศรี	คำกลิ่น	กรรมการ
๑๒.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๑๓.	นางสาวนันทนา	ด่อนแผ้ว	กรรมการ
๑๔.	นายอนาวิล	เรือนวงค์	กรรมการ
๑๕.	นางสิริภัทร	ขำจุ้ย	กรรมการ
๑๖.	นางสาวอรวรรณ	ปันทะนะ	กรรมการ
๑๗.	นายลูกขวัญ	อินทร์คล้าย	กรรมการ
๑๘.	นางธนัฏฐา	ทิมเครือจีน	กรรมการ
๑๙.	นางสาวกฤษณา	วังเสนา	กรรมการ
๒๐.	นางสาวศิริรัตน์	วาทมธุรส	กรรมการ
๒๑.	นางสาวจิราภรณ์	สัมปุรณพันธ์	กรรมการ
๒๒.	นางสาวศิวาพร	ไตรถวิลละ	กรรมการ
๒๓.	นางสาวสิริลักษณ์	วงศ์ประสิทธิ์	กรรมการ
๒๔.	นายอนิรุทธ์	ชัยเสวก	กรรมการ
๒๕.	นางอัมรินทร์	ศิริชัย	กรรมการ
๒๖.	นางฉันทนา	เอี่ยมวชิรากุล	กรรมการ
๒๗.	นางสุวรรณา	เอื้อทวีสัมพันธ์	กรรมการ
๒๘.	นางวรรณวลี	ไตรธรรม	กรรมการ
๒๙.	นางสาวณัฐธิดา	สีแตง	กรรมการ
๓๐.	นางปราณี	บำเพ็ญดี	กรรมการ
๓๑.	นางสาวนันท์นภัส	สุ่มยง	กรรมการ
๓๒.	นางสาวพิลาวรรณ	ประจำทอง	กรรมการ
๓๓.	นายทนงศักดิ์	แสงสว่างวัฒนะ	กรรมการและเลขานุการ
๓๔.	นางสาววิราวรรณ	โคยามา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๕.	นางสาวณสริตา	ก๊กเครือ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

๒. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เนื้อหารายละเอียดในหมวดที่ ๑ การนำองค์กร และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

๒.๓ หมวดที่ ๒ กลยุทธ์ และผลลัพธ์ ๗.๕ ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

๑.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน		ประธานกรรมการ
๒.	นางปราณี	บำเพ็ญดี	กรรมการ
๓.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการ
๔.	นางสาวนันท์นภัส	สุ่มยง	กรรมการ
๕.	นางสาวพิลาวรรณ	ประจำทอง	กรรมการ
๖.	นางสาวจีระวรรณ	น่วมไทย	กรรมการ
๗.	นางสาวสินี	ยิ้มน่วม	กรรมการ
๘.	นางสาวธนพร	สันติกูล	กรรมการ
๙.	นางสาวเพ็ญศรี	คำกลิ่น	กรรมการ
๑๐.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๑๑.	นางสาวกฤษณา	วังเสนา	กรรมการ
๑๒.	นางสาวศิริรัตน์	วาทมธุรส	กรรมการ
๑๓.	นางสาวจิราภรณ์	สัมปุรณพันธ์	กรรมการ
๑๔.	นางสาววลัยลักษณ์	พฤทธิสาริกร	กรรมการ
๑๕.	นางสาวธนาภรณ์	รักษา	กรรมการ
๑๖.	นางวรรณวลี	ไตรธรรม	กรรมการและเลขานุการ
๑๗.	นางสาวณัฐธิดา	สีแตง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๘.	นางสาววิราวรรณ	โคยามา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ การทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

๒. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เนื้อหารายละเอียดในหมวดที่ ๒ กลยุทธ์ (Strategy) และรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลผลลัพธ์ด้านการเงิน ด้านการตลาด และรายงานผลการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

๒.๔ หมวดที่ ๓ ลูกค้า และผลลัพธ์ ๗.๒ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

๑.	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	ประธานกรรมการ
๒.	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๓.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	กรรมการ
๔.	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	กรรมการ
๕.	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	กรรมการ

๖.	ผู้อำนวยการกองกลาง		กรรมการ
๗.	ผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งกองคลัง		กรรมการ
๘.	นางสาวเพ็ญศรี	คำกลิ่น	กรรมการ
๙.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๑๐.	นายลูกขวัญ	อินทร์คล้าย	กรรมการ
๑๑.	นางธนัฏฐา	ทิมเครือจีน	กรรมการ
๑๒.	นางสาวิตรี	ขาวสะอาด	กรรมการ
๑๓.	นางสาววรางคณาน์	ทุ่งโพธิแดง	กรรมการ
๑๔.	นางสาวกฤษณา	วังเสนา	กรรมการ
๑๕.	นางสาวธนาภรณ์	รักษา	กรรมการ
๑๖.	นางสาวรักษิตา	ดีอ่ำ	กรรมการ
๑๗.	นายอนิรุทธ์	ชัยเสวก	กรรมการ
๑๘.	นางสาวขนิษฐา	เปรมโพธิ์	กรรมการ
๑๙.	นางสาวลูกศร	อ่อนบำรุง	กรรมการ
๒๐.	นางสาววันวิสาข์	สรรพรอด	กรรมการ
๒๑.	นางสาวภัทรวรรณ	ประสบผล	กรรมการ
๒๒.	นางสาวภิญญาพัชญ์	กล้าการค้า	กรรมการ
๒๓.	นางสาวปาลิตา	คุ้มจ้อย	กรรมการ
๒๔.	นางอัมรินทร์	ศิริชัย	กรรมการ
๒๕.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการ
๒๖.	นางสาวสิริลักษณ์	วงศ์ประสิทธิ์	กรรมการและเลขานุการ
๒๗.	นางสาวศิวาพร	ไตรถวิลละ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๘.	นางสาวอรวรรณ	ปันทะนะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๙.	นางฉันทนา	เอี่ยมวชิรากุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานการกำหนดกลุ่มลูกค้า รับฟังเสียงลูกค้า การจัดการสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า การเข้าถึงลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและการรับการสนับสนุน การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

๒. จัดทำรายงานประเมินตตนเอง (SAR) เนื้อหารายละเอียดในหมวดที่ ๓ ลูกค้า (Customers) และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลลัพธ์ ๗.๒ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้า

๒.๕ หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้

๑.	ผู้อำนวยการโครงการจัดตั้งกองคลัง	ประธานกรรมการ
๒.	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๓.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	กรรมการ
๔.	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	กรรมการ

๕.	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา		กรรมการ
๖.	ผู้อำนวยการกองกลาง		กรรมการ
๗.	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา		กรรมการ
๘.	นางสาวณสริตา	ก๊กเครือ	กรรมการ
๙.	นางสาวเพ็ญศรี	คำกลิ่น	กรรมการ
๑๐.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๑๑.	นางสาวอรวรรณ	ปันทะนะ	กรรมการ
๑๒.	นายลูกขวัญ	อินทร์คล้าย	กรรมการ
๑๓.	นางธนัฏฐา	ทิมเครือจีน	กรรมการ
๑๔.	นางสาวศิวาพร	ไตรถวิลละ	กรรมการ
๑๕.	นางสาวธนาภรณ์	รักษา	กรรมการ
๑๖.	นางวรรณวลี	ไตรธรรม	กรรมการ
๑๗.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการ
๑๘.	นางสาวนันท์นภัส	สุ่มยง	กรรมการ
๑๙.	นางสาวพิลาวรรณ	ประจำทอง	กรรมการ
๒๐.	นางสาวกฤษณา	วังเสนา	กรรมการและเลขานุการ
๒๑.	นางสาวศิริรัตน์	วาทมธุรส	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒.	นางสาวจิราภรณ์	สัมปุรณพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลตัววัดผลการดำเนินงานด้านตัวชี้วัด ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ทบทวนและการปรับปรุงผลการดำเนินงาน การจัดการข้อมูลสารสนเทศ การจัดการความรู้ และการสร้างนวัตกรรม

๒. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เนื้อหารายละเอียดในหมวดที่ ๔ ลูกค้า (Customers) และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลลัพธ์ ๗.๑ และ ๗.๕ ผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด และกลยุทธ์

๒.๖ หมวดที่ ๕ บุคลากร และผลลัพธ์ ๗.๓ ด้านการมุ่นเน้นบุคลากร

๑.	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล		ประธานกรรมการ
๒.	นางนิตยา	กะหมาย	กรรมการ
๓.	นางอัมรินทร์	ศิริชัย	กรรมการ
๔.	นางฉันทนา	เอี่ยมวชิรากุล	กรรมการ
๕.	นางสาวนาตยา	หวาเกตุ	กรรมการ
๖.	นางสุนันทา	วัฒนกุลชัย	กรรมการ
๗.	ว่าที่ร้อยตรีอวิรุทธิ์	วิกิจการโกศล	กรรมการ
๘.	นางสาวแก้วกาญจน์	แก้วดิษฐ์	กรรมการ
๙.	นายสาริศ	เสาร์อินทร์	กรรมการ

๑๐.	นางสุวรรณา	เอื้อทวีสัมพันธ์	กรรมการ
๑๑.	นางสาวอัจจิมา	มาตราเงิน	กรรมการ
๑๒.	นางกฤษณา	จันทร์พวง	กรรมการ
๑๓.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการ
๑๔.	นางสาวนันท์นภัส	สุ่มยง	กรรมการ
๑๕.	นางสาวพิลาวรรณ	ประจำทอง	กรรมการ
๑๖.	นางศศิวรินห์	จันทะวง	กรรมการ
๑๗.	นางสาวรักษิตา	ดีอ่ำ	กรรมการ
๑๘.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๑๙.	นางธนัฏฐา	ทิมเครือจีน	กรรมการ
๒๐.	นางสาวธนาภรณ์	รักษา	กรรมการ
๒๑.	นายพยงค์	ชัยปาละ	กรรมการและเลขานุการ
๒๒.	นางสาวชลธิชา	จงวรรธนะศิลป์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑. รวบรวมข้อมูลสภาวะแวดล้อมและอัตรากำลังบุคลากร และความผูกพันของบุคลากร

๒. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เนื้อหารายละเอียดในหมวดที่ ๕ บุคลากร และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลลัพธ์ ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเกี่ยวกับขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศการทำงาน ความผูกพันของบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร

๒.๗ หมวดที่ ๖ ระบบปฏิบัติการ และ ผลลัพธ์ ๗.๑ ด้านการเรียนรู้ด้านกระบวนการ

๑.	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา		ประธานกรรมการ
๒.	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน		กรรมการ
๓.	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา		กรรมการ
๔.	ผู้อำนวยการกองกลาง		กรรมการ
๕.	นางสาวเพ็ญศรี	คำกลิ่น	กรรมการ
๖.	นางสาวลภัสรดา	ซ่อนกลิ่น	กรรมการ
๗.	นายทนงศักดิ์	แสงสว่างวัฒนะ	กรรมการ
๘.	นางสาวนันทนา	ด่อนแผ้ว	กรรมการ
๙.	นางสาวนุสรา	บ้านใหม่	กรรมการ
๑๐.	นางยุพาวดี	ฝ้ายขาว	กรรมการ
๑๑.	นายลูกขวัญ	อินทร์คล้าย	กรรมการ
๑๒.	นางสาวิตรี	ขาวสะอาด	กรรมการ
๑๓.	นางสาววรางคณาน์	ทุ่งโพธิ์แดง	กรรมการ
๑๔.	นางสาวปวริศา	เกษมสุข	กรรมการ
๑๕.	นางวรรณวลี	ไตรธรรม	กรรมการ
๑๖.	นางสาวศิวาพร	ไตรถวิลละ	กรรมการ
๑๗.	นางสาวกฤษณา	วังเสนา	กรรมการ
๑๘.	นางสาวธนาภรณ์	รักษา	กรรมการ
๑๙.	นางอัมรินทร์	ศิริชัย	กรรมการ

๒๐.	นางฉันทนา	เอี่ยมวชิรากุล	กรรมการ
๒๑.	นายพยงค์	ชัยปาละ	กรรมการ
๒๒.	นางสาวอรวรรณ	ปันทะนะ	กรรมการและเลขานุการ
๒๓.	นางธนัฏฐา	ทิมเครือจีน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลกระบวนการทำงาน การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

๒. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เนื้อหารายละเอียดในหมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลลัพธ์ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและกระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

สั่ง ณ วันที่ ๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวประนอม หาญจริง)
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

วิสัยทัศน์ (VISION)

สำนักงานอธิการบดีเป็นองค์กรที่นำการเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
สู่ความเป็นเลิศด้านบริหารจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน