



รายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2560

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
(วันที่ 1 สิงหาคม 2560 - 31 กรกฎาคม 2561)



รายงานการประเมินตนเอง (SAR)
ปีการศึกษา 2560
สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
(วันที่ 1 สิงหาคม 2560-31 กรกฎาคม 2561)

โดย
สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000
<https://occ.csc.ku.ac.th/>

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ค
ส่วนที่ 1	1
ส่วนที่ 2	14
โครงร่างองค์กร (Organizational Profile: OP)	1
รายงานผลการดำเนินงานตามระบบบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (หมวดที่ 1-6)	14
หมวด 1 การนำองค์กร	14
หมวด 2 กลยุทธ์	24
หมวด 3 ลูกค้า	34
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	43
หมวด 5 บุคลากร	49
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	61
ส่วนที่ 3	73
รายงานผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (หมวด 7)	73
ส่วนที่ 4	75
การปรับปรุงตามแผนปรับปรุงของส่วนงาน	75
ส่วนที่ 5	80
การประเมินตนเองตามแบบ Simplified Self-Assessment Tool	80
ภาคผนวก	
ภาคผนวกที่ 1	สรุปผลิตภัณฑ์และบริการ และตาราง Process Mapping ของสำนักงานวิทยาเขต เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
ภาคผนวกที่ 2	ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงประบวนงาน 17 บริการ ปีการศึกษา 2560
ภาคผนวกที่ 3	แผนปรับปรุงประบวนงาน 17 บริการ (รายบุคคล) ปีการศึกษา 2561
ภาคผนวกที่ 4	แผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	การสื่อสารจำแนกตามข้อมูล ความถี่ และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร
ตารางที่ 2.1	ปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธ์สำนักงานวิทยาเขตฯ
ตารางที่ 2.2	ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ พัฒนาระบบการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์นมให้ได้มาตรฐาน
ตารางที่ 2.3	กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ
ตารางที่ 2.4	ตัวชี้วัดความสำเร็จของสำนักงานวิทยาเขตฯ
ตารางที่ 2.5	ตัวอย่างการถ่ายทอดตัวชี้วัดของสำนักงานวิทยาเขตฯ
ตารางที่ 3.1	การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าของกระบวนการบริการทุนการศึกษาที่อยู่ภายใต้บริการด้าน การศึกษาของบริหารวิชาการและนิสิตโดยใช้เทคนิค SIPOC Model
ตารางที่ 3.2	ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตารางที่ 3.3	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตารางที่ 3.4	กระบวนการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่
ตารางที่ 4.1	ผลความพึงพอใจนิสิตที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เปรียบเทียบระหว่าง 3 หน่วยงาน
ตารางที่ 4.2	ผลงานการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตฯ
ตารางที่ 5.1	จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งและหน่วยงานที่สังกัด
ตารางที่ 5.2	จำนวนบุคลากรปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ
ตารางที่ 5.3	การบริหารจัดการดูแลสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงานวิทยาเขตฯ
ตารางที่ 5.4	ผลการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร
ตารางที่ 5.5	ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร
ตารางที่ 5.6	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร
ตารางที่ 5.7	สรุปจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสำนักงานวิทยาเขตฯ ที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด
ตารางที่ 5.8	จำนวนบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตฯ จำแนกตามประเภทบริหาร และปฏิบัติการ
ตารางที่ 6.1	การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์
ตารางที่ 6.2	ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดบริการและผลิตภัณฑ์
ตารางที่ 6.3	ตาราง Process Mapping
ตารางที่ 6.4	ตารางสรุปผลการดำเนินงานปรับปรุงแยกตามความสอดคล้องกับความคาดหวังและ ความต้องการของผู้รับบริการหลัก ปีการศึกษา 2559-2560
ตารางที่ 6.5	แสดงแผนปรับปรุง ปีการศึกษา 2561 แยกตามบริการและผลิตภัณฑ์
ตารางที่ 6.6	แสดงกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	ระบบการบริหารจัดการสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร	14
ภาพที่ 1.2	การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15
ภาพที่ 3.1	กระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของสำนักงานวิทยาเขตฯ	34
ภาพที่ 3.2	รูปแบบการจำแนกลูกค้าหลักของสำนักงานวิทยาเขตฯ	35
ภาพที่ 3.3	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานวิทยาเขตฯ	40
ภาพที่ 3.4	วงจรการนำผลสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจไปใช้ในการพัฒนา	41
ภาพที่ 4.1	เว็บไซต์ของวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (www.csc.ku.ac.th)	46
ภาพที่ 5.1	แนวคิดของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)	49
ภาพที่ 5.2	กราฟแสดงระดับคะแนนความสุขเฉลี่ยจำแนกตามรายมิติ (ภาพรวม)	55
ภาพที่ 5.3	ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล	58
ภาพที่ 5.4	ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือนของบุคลากร มก.	60
ภาพที่ 6.1	ขั้นตอน/วิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ	61
ภาพที่ 6.2	วิธีการออกแบบกระบวนการงาน	63
ภาพที่ 6.3	กรอบแนวทางในการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)	66
ภาพที่ 6.4	ส่วนประกอบของต้นทุนการผลิตน้ำดื่มบนหรือसान	69
ภาพที่ 6.5	ขั้นตอน/วิธีการคิดต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์	70
ภาพที่ 6.6	กรอบแนวคิดในการคิดต้นทุนต่อการให้บริการอุทยานบ้านเชียงเครือ	70

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile: OP)

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจหลักของวิทยาเขต ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งมีกลไกการดำเนินการในการสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร และการบริการนิสิต อาจารย์ และบุคลากรภายใน โดยกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนงาน เป็น 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1.กองบริหารทั่วไป รับผิดชอบดูแลงานสารบรรณธุรการ บุคคล การเงินพัสดุ ประชาสัมพันธ์ วิเทศสัมพันธ์ และงานสิทธิประโยชน์

2.กองบริหารวิชาการและนิสิต รับผิดชอบดูแลงานทะเบียน งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา งานบัณฑิตศึกษาและกิจการนิสิต

3.กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ รับผิดชอบดูแลงานสนับสนุน ส่งเสริมและบริหารการวิจัยและบริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งแบบให้เปล่าและแบบมีรายได้

4.กองบริการกลาง รับผิดชอบดูแลงานอาคารสถานที่ ยานพาหนะ ความปลอดภัย งานห้องสมุด งานเทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) ผลลัพธ์และบริการ

กระบวนการ	ผลลัพธ์/ บริการ	วิธีการส่งมอบ
1. กระบวนการที่สร้างคุณค่า	1. บริการด้านการศึกษา 2. บริการพัฒนานิสิต 3. บริการสวัสดิการนิสิต 4. บริการสนับสนุนการวิจัย 5. บริการสนับสนุนงานบริการวิชาการ 6. บริการทรัพยากรสารสนเทศ	จุดบริการ ป้ายประกาศ เจ้าหน้าที่ตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ Website / Social network
2. กระบวนการสนับสนุน	1. บริการธุรการ 2. บริการด้านแผนงาน 3. บริการทรัพยากรบุคคล 4. บริการกฎหมาย 5. บริการประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์ 6. บริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ 7. น้ำดื่มบนทริอีสาน 8. บริการการเงินการคลัง 9. บริการทรัพยากรส่วนกลาง 10. บริการรักษาความปลอดภัย 11. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	จุดบริการ ป้ายประกาศ เจ้าหน้าที่ตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ Website / Social network

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

พันธกิจ

- 1.ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์วิทยาเขต
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการและการบริการสู่ความเป็นเลิศ

วิสัยทัศน์

สำนักงานวิทยาเขตฯ เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจหลักของวิทยาเขต ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

ค่านิยม

ภายใต้รูปแบบการบริหารงานแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” จึงกำหนดค่านิยม ดังนี้

OCC+S

O	<u>O</u> utcomes Oriented	การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงาน
C	<u>C</u> ompetency	ประสานภารกิจด้วยความชำนาญ
C	<u>C</u> ompliance	การดำเนินการตามมาตรฐาน และความถูกต้อง
+S	+ <u>S</u> ervice and Social Responsibility	มีความพร้อมให้บริการ และรับผิดชอบต่อสังคม

สมรรถนะหลักของส่วนงาน

มีการบริหารจัดการและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

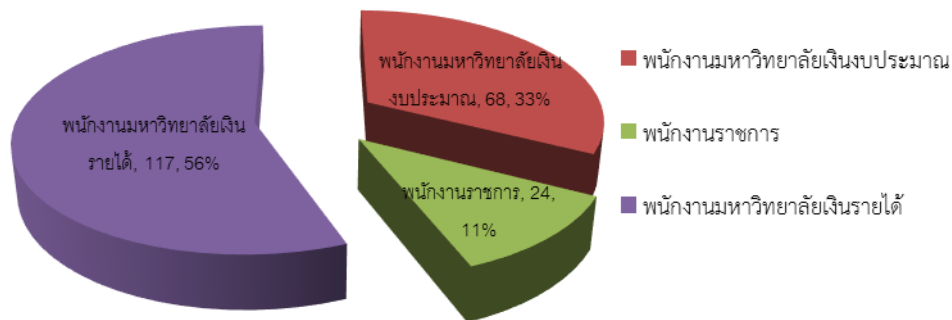
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(3.1) ข้อมูลบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

สังกัด	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินงบประมาณ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย เงินรายได้	รวม
กองบริหารทั่วไป	-	25	7	43	75
กองบริหารวิชาการและนิสิต	-	17	4	9	30
กองบริหารการวิจัยและบริการ วิชาการ	-	8	3	3	14
กองบริการกลาง	-	18	10	91	119
รวม	-	68	24	117	238

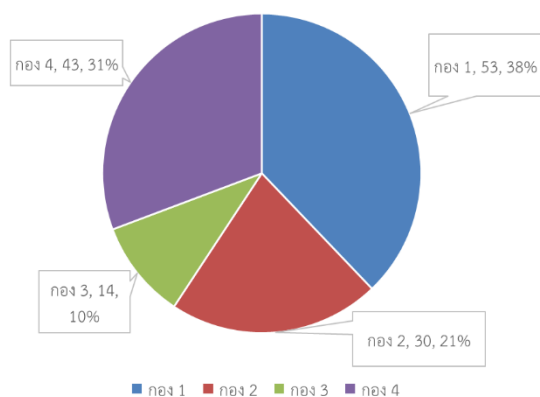
ข้อมูล ณ วันที่ 25 กรกฎาคม 2561

จำนวนบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

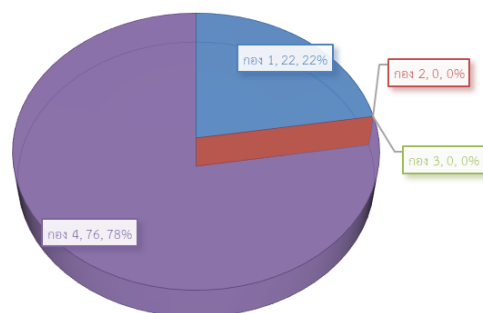


บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีทั้งสิ้น 238 คน ทั้งนี้ แบ่งเป็นบุคลากรปฏิบัติงานสำนักงาน จำนวน 140 คน และบุคลากรบริการพื้นฐาน จำนวน 98 คน ทั้งนี้ เมื่อเทียบสัดส่วนบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตฯ (238 คน) ต่ออาจารย์ประจำ (236 คน) พบว่ามีสัดส่วน 1 : 0.99

จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานสำนักงานแยกตามหน่วยงานที่สังกัด



จำนวนบุคลากรบริการพื้นฐานแยกตามหน่วยงานที่สังกัด



(3.2) สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

- การรักษาพยาบาล (สิทธิเบิกจ่ายตรง) การประกันสังคม และประกันสุขภาพกลุ่ม
- กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มก.
- สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มหาวิทยาลัย และวิทยาเขตจัดให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และเครื่องแบบ เป็นต้น

(3.3) ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ความต้องการและความคาดหวัง
1.พนักงานมหาวิทยาลัยเงิน งบประมาณ	1. ความก้าวหน้า 2. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 3. การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ 4. การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ
2.พนักงานมหาวิทยาลัยเงิน รายได้	1. ค่าตอบแทน 2. ความมั่นคงในการทำงาน 3. ความก้าวหน้าในสายงาน 4. สวัสดิการเทียบเท่าพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ
3.พนักงานราชการ	1. ความมั่นคงในการทำงาน 2. ความก้าวหน้าในสายงาน 3. สวัสดิการเทียบเท่าพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ

(4) สินทรัพย์ ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี

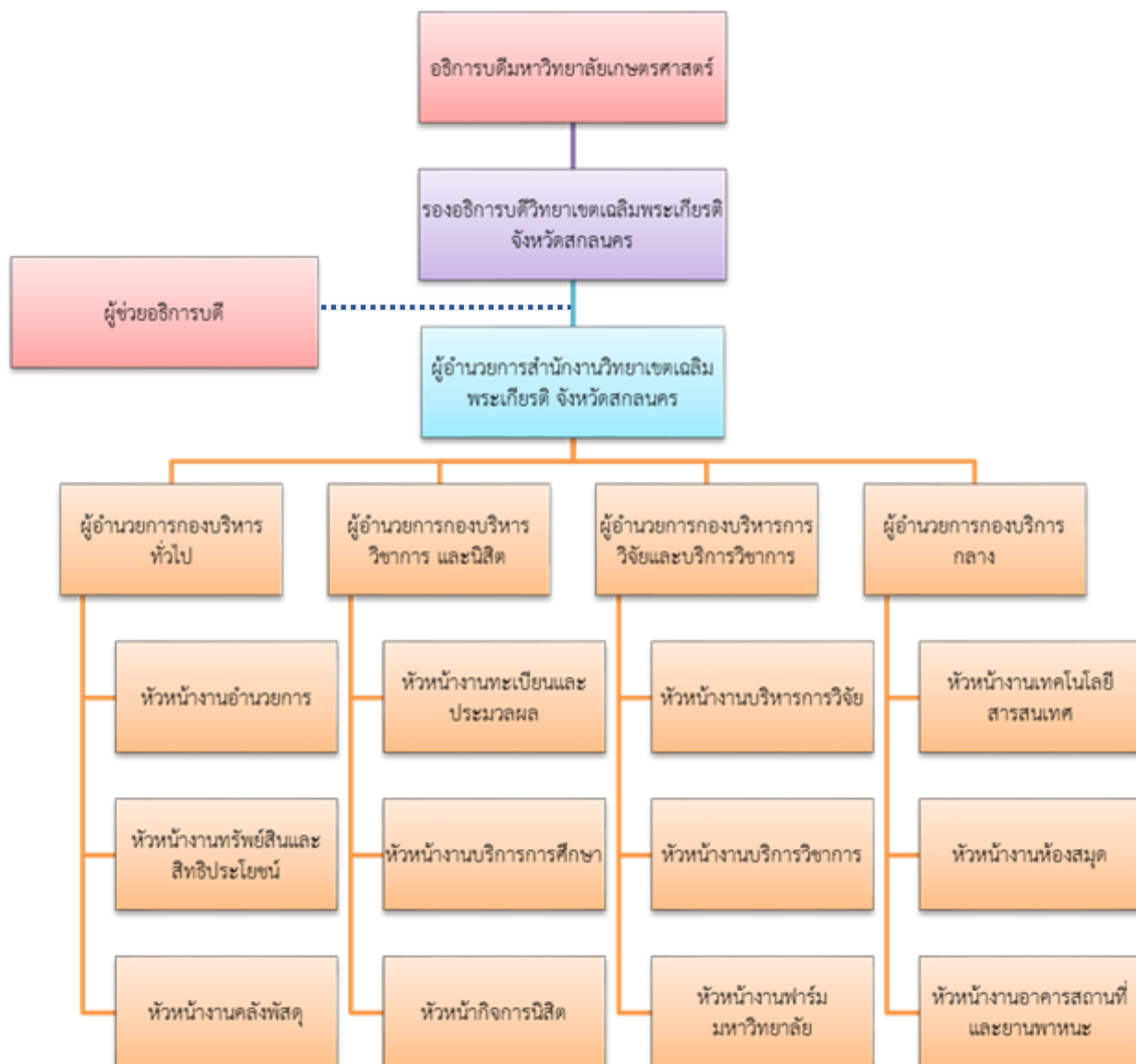
สินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	- พื้นที่การศึกษา เป็นอาคารเรียน จำนวน 7 หลัง มีห้องเรียน 61 ห้องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำนวน 3 ห้อง - พื้นที่บริหาร ประกอบด้วย อาคาร จำนวน 6 หลัง ได้แก่ อาคารบริหาร อาคารโรงอาหารกลาง อาคารพิพิธภัณฑสถานความรู้ อาคารวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ อาคารถื่นม่นในพุทธธรรม และอาคารปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์กีฬา - พื้นที่กีฬา ประกอบด้วย อาคาร 2 หลัง ได้แก่ อาคารสนามกีฬา อาคารปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา - อาคารสถานพยาบาล - อาคารหอพักนิสิต จำนวน 3 อาคาร มีห้องพัก จำนวน 244 ห้อง - อาคารหอพักบุคลากร จำนวน 2 อาคาร มีห้องพัก จำนวน 172 ห้อง - อุทยานบ้านเชียงเครือ มีห้องพักเปิดบริการ จำนวน 28 ห้อง - ฟาร์มมหาวิทยาลัย 2,700 ไร่
ยานพาหนะ/อุปกรณ์	- ยานพาหนะที่ให้บริการรับ-ส่งบุคลากร และนิสิต จำนวน 14 คัน - ยานพาหนะเพื่อใช้รองรับการเรียนการสอน และดำเนินงาน จำนวน 25 คัน - ยานพาหนะเพื่อใช้ในการรักษาความปลอดภัย จำนวน 15 คัน - เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนิสิต จำนวน 120 เครื่อง - โรงผลิตน้ำดื่ม 1 แห่ง

สินทรัพย์	รายละเอียด
เทคโนโลยีสารสนเทศ/องค์ความรู้	- เครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงเชื่อมโยงจากระบบเครือข่ายหลัก (MPLS) กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน Uninet ความเร็ว 2 Gbps - ระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสง - ระบบเครือข่ายแบบสาย (LAN) จำนวน 1,000 จุด - ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) จำนวน 208 จุด - ระบบการเรียนการสอนและประชุมทางไกล (Video conference) แบ่งเป็น 1) ห้องการเรียนการสอนทางไกล 1 ห้อง และ 2) ระบบประชุมทางไกล 2 ห้อง - ระบบกล้องวงจรปิดอุปกรณ์ต่อพ่วงระบบคอมพิวเตอร์ 164 ตัว - ระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน 10 ระบบ - ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร 20 ระบบ

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนด
กฎหมาย	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2558 และ ข้อบังคับต่างๆ 2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการเกี่ยวกับการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	1.มาตรฐานของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2.พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 3.พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2551
ด้านกายภาพ	1.พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 - กฎกระทรวงฉบับที่ 6 (2527) - กฎกระทรวงฉบับที่ 7 (2517 ออกตาม พ.ศ.2479) - กฎกระทรวงสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพและคนชรา 2548 - กฎกระทรวงฉบับที่ 55 (2543) 2.มาตรฐานวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2554
ด้านการเงินการคลัง	1.พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ หนังสือเวียน คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ กรมบัญชีกลาง 2.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2548

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ
(1) โครงสร้างองค์การ



ภายใต้แต่ละกอง จะมีผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วย ทำหน้าที่กำกับดูแลงานที่ได้รับผิดชอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(2) ลูกค้า ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2.1) กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
กลุ่มลูกค้า	
1. นิสิต	
1) บริการการศึกษา	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● จบการศึกษาตามเวลาที่กำหนด ● มีบริการ 24 ชั่วโมง ● มีงานทำหรือศึกษาต่อในสถาบันที่ดี
2) บริการพัฒนานิสิต	● จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะนิสิต ให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต
3) บริการสวัสดิการนิสิต	● มีทุนการศึกษา ● ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ● ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้อง
4) บริการประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์	● ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง และเผยแพร่รวดเร็ว ● รูปแบบสื่อมีความน่าสนใจ และมีหลายช่องทาง
5) บริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6) บริการการเงินการคลัง	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
7) บริการทรัพยากรสารสนเทศ	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
8) บริการทรัพยากรส่วนกลาง	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน
9) บริการรักษาความปลอดภัย	● ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
10) บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
2. อาจารย์ / บุคลากร	
1) บริการด้านการศึกษา	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● บริการแบบเบ็ดเสร็จในสถานที่เดียว
2) บริการทรัพยากรบุคคล	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
3) บริการกฎหมาย	● ได้รับคำปรึกษา เพื่อหาแนวทางใกล้เคียง ● ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ● การยุติข้อพิพาท
4) บริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	● ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง

กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
5) น้ำดื่มบนรถหรือसान	● ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
6) บริการการเงินการคลัง	● ความสะอาดถูกสุขอนามัยและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
7) บริการสนับสนุนการวิจัย	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● มีข้อมูลแหล่งทุนวิจัย ● มีงบประมาณวิจัยเพิ่มขึ้น
8) บริการสนับสนุนงานบริการวิชาการ	● ข้อมูลแหล่งทุน เพื่อขอรับงบประมาณ ● บริหารโครงการบริการวิชาการ
9) บริการทรัพยากรสารสนเทศ	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● ความหลากหลาย
11) บริการทรัพยากรส่วนกลาง	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
12) บริการรักษาความปลอดภัย	● อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนมีความพร้อมใช้งาน ● ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
13) บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
3. คณะวิชา	
1) บริการธุรการ	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
2) บริการด้านแผนงาน	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
3) บริการประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์	● ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง และเผยแพร่รวดเร็ว ● รูปแบบสื่อมีความน่าสนใจ และมีหลายช่องทาง
4) น้ำดื่มบนรถหรือसान	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● ความสะอาดถูกสุขอนามัยและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
5) บริการการเงินการคลัง	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
6) บริการทรัพยากรสารสนเทศ	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● ความหลากหลาย
7) บริการทรัพยากรส่วนกลาง	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง ● อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนมีความพร้อมใช้งาน
8) บริการรักษาความปลอดภัย	● ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
9) บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	● ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง
4. แหล่งทุน	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
5. นักเรียนชั้น ม.6 และอาชีว	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง ศึกษาในสถาบันที่มีชื่อเสียง มีสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมที่จะใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย มีงานทำหลังจบหลักสูตร
6. ผู้บริหาร	ดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลอย่างถูกต้อง ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตามระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง
7. ผู้ประกอบการ	ดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลอย่างถูกต้อง ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะอาดถูกสุขอนามัยและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
8. ประชาชน / เกษตรกร	ได้รับข้อมูล/ความรู้ที่เหมาะสม ถูกต้อง เข้าใจง่าย และ ทันต่อเหตุการณ์ ได้ร่วมกิจกรรมกับทางมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ได้รับการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตามหลักวิชาการ ได้รับคำปรึกษาหลังเข้ารับบริการ ชุมชนมีความเข้มแข็ง
9. หน่วยงานภาครัฐ	นำองค์ความรู้ที่มีส่งเสริมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับ ประชาชนในพื้นที่ ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตามระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1. วิทยาเขต / ม.เกษตรศาสตร์	คุณภาพของหลักสูตร ผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น นิสิตมีคุณลักษณะตรงตามที่มหาวิทยาลัย วิทยาเขตกำหนด และตลาดแรงงาน เตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำงาน ไม่เกิดข้อพิพาทข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้อง และ รวดเร็ว ดำเนินการตามนโยบายหรือหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนด
2. คณะวิชา	จำนวนนิสิตได้ตามเป้าหมาย นิสิตแรกเข้ามีคุณสมบัติตามหลักสูตรกำหนด ความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของข้อมูล สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนที่เพียงพอ บรรยากาศการเรียนรู้

กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
	ผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น ทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ
3. ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตมีลักษณะตามความต้องการขององค์กร และพร้อมปฏิบัติงาน
4. ผู้ปกครอง	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับข้อมูลข่าวสารนิสิตระหว่างการศึกษา เรียนจบตามเวลาที่กำหนด มีงานทำหลังจบหลักสูตร
3. ศิษย์เก่า	ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

(2.2) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

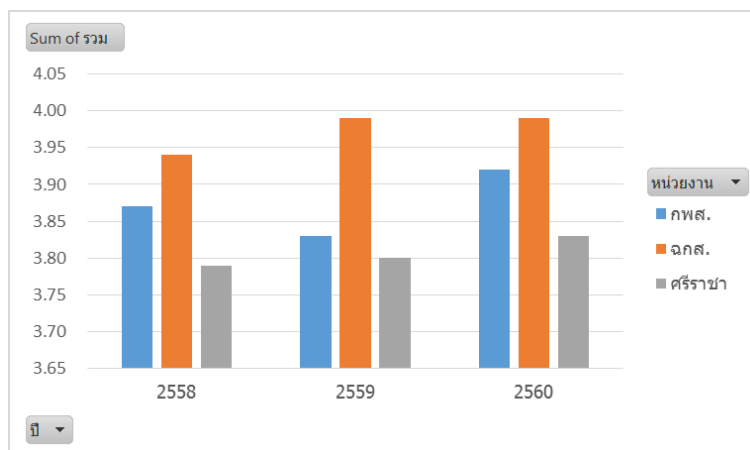
ผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับผู้ส่งมอบ และผู้ให้ความร่วมมือ	กลไกที่สำคัญที่ใช้ ในการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ		
โรงเรียนมัธยมศึกษา	นักเรียนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่หลักสูตรกำหนด	ประกาศรับสมัคร โปสเตอร์ ตลาดนัดหลักสูตร สื่อออนไลน์ Road Show
เอกชนส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์	ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ตามคุณสมบัติที่กำหนด ตรงเวลา	ประกาศ จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์
คู่ความร่วมมือ		
โรงเรียนเครือข่าย	นักเรียนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่หลักสูตรกำหนด	ประชุมร่วมกับคณะครู ประกาศรับสมัคร โปสเตอร์
โรงพยาบาลสกลนคร	แพทย์ที่มีความรู้ ความสามารถและรักษาประจำสถานพยาบาล มก.ฉกส.	การประชุมร่วมกับโรงพยาบาลสกลนคร โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์
สถานีตำรวจภูธรตำบลขมิ้น	เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำจุด และสามารถเข้าควบคุมเหตุได้ทันการณ์	การประชุมร่วมกับสถานีตำรวจภูธรตำบลขมิ้น โทรศัพท์ อีเมล สื่อออนไลน์

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานกลางในการดำเนินงานตามภารกิจของวิทยาเขต ดังนั้น การจัดลำดับตนเอง จึงเทียบกับสำนักงานวิทยาเขตที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2 วิทยาเขต ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา



ภาพ 2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อระบบสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ระดับวิทยาเขต

(2) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อส่วนงานทั้งภายใน และภายนอก

- นโยบายการบริหารองค์กรที่เหมาะสมกับบริบทหน่วยงาน

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของทั้ง 3 วิทยาเขต มาใช้เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เนื่องจากสำนักงานทั้ง 3 วิทยาเขต มีกระบวนการในการให้บริการที่ลักษณะเหมือนกัน รายละเอียด ดังนี้

รายการ	ปีการศึกษา 2560			ปีการศึกษา 2559			ปีการศึกษา 2558		
	จกส.	กพส.	ศรช.	จกส.	กพส.	ศรช.	จกส.	กพส.	ศรช.
1.ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้	4.12	4.03	4.01	4.12	3.98	4.02	4.09	3.98	4.06
2.การให้บริการงานทะเบียนนิสิต	3.86	3.82	3.36	3.76	3.60	3.36	3.76	3.76	3.25
3.การให้บริการคอมพิวเตอร์และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.82	3.72	3.64	3.78	3.61	3.60	3.74	3.65	3.52
4.การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล	4.12	3.95	4.01	4.13	3.88	4.02	4.09	3.86	3.99
5.การจัดการและบริการอาหาร	4.02	3.95	3.9	3.99	3.89	3.82	3.94	3.87	3.71

รายการ	ปีการศึกษา 2560			ปีการศึกษา 2559			ปีการศึกษา 2558		
	ฉกส.	กพส.	ศรช.	ฉกส.	กพส.	ศรช.	ฉกส.	กพส.	ศรช.
6.การจัดการและบริการด้านสนามกีฬา	3.90	3.92	3.65	3.87	3.90	3.61	3.77	3.91	3.63
7.การให้บริการของอาคารเรียนรวม	3.98	3.97	3.90	3.98	3.95	3.9	3.93	3.92	3.92
8.ระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย	3.98	3.88	3.92	3.99	3.81	3.86	3.93	3.81	3.84
9.ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของวิทยาเขต	4.05	4.02	3.95	4.05	3.99	3.94	3.97	3.97	3.89
10.การให้บริการกิจการนิสิต	4.08	3.93	3.88	4.08	3.84	3.82	4.02	3.89	3.83
11.การให้บริการรถโดยสารสวัสดิการ	3.90	3.93	3.85	3.80	3.80	3.82	n/a	n/a	n/a
12.ระบบการจราจร	3.97	3.84	3.78	3.92	3.71	3.72	n/a	n/a	n/a

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตมีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมาอย่างต่อเนื่อง 3 ปี โดยเฉพาะ ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และการจัดการและบริการอาหาร ที่ผลความพึงพอใจมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี และเพื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา พบว่า ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการจัดการและบริการด้านสนามกีฬา

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านธุรกิจ	- การนำนโยบายการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศมาพัฒนาองค์กรเพื่อสู่ความเป็นเลิศ - การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ส่งผลให้หน่วยงานต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น	- มีบริการในลักษณะการสนับสนุนที่ครอบคลุมพันธกิจของวิทยาเขต
ด้านปฏิบัติการ	- การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการบริหารจัดการ - การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การบูรณาการภารกิจหลักระหว่างหน่วยงาน	- การพัฒนาระบบ IT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
ด้านบุคคล	- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความยั่งยืน โดยเพิ่มทักษะบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับภารกิจ ทั้งสมรรถนะด้านการบริหาร (MC) และด้านการทำงาน (FC) เพื่อเพิ่มคุณภาพงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร - กระบวนการดำเนินการเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร	- บุคลากรมากกว่า ร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นกลุ่มสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน (Multi-Tasking) ทำงานเป็นทีม และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี - บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการงานที่รับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้าน	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
	- การสร้างความก้าวหน้าตามสายงานที่เป็นรูปธรรม - มีหน่วยงานอื่นที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า	
ด้านสังคม	- ความเชื่อมั่นของชุมชนในการเข้าไปช่วยเหลือ และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน	- การมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชุมชนเชื่อมั่นว่าหน่วยงานสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

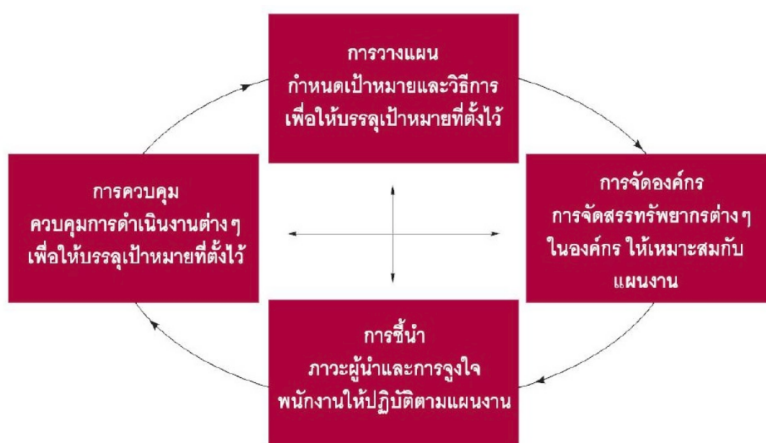
1. ระบบการปรับปรุงการดำเนินงานตามวงจร PDCA
2. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรประจำปี
3. ระบบการติดตามผลการดำเนินงานของสำนักตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์และข้อตกลงในการปฏิบัติงาน
4. ระบบการประเมินคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
5. ระบบการให้ผลตอบแทน รางวัล การยกย่องชมเชย สวัสดิการ
6. การจัดการความรู้และกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานหมวดกระบวนการ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

1-1 ผู้นำระดับสูงชี้นำส่วนงานอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีระบบบริหารจัดการหน่วยงาน ดังภาพที่ 1.1 เริ่มจากการวางแผน โดยตั้งเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานในการสนับสนุนภารกิจของวิทยาเขต และได้จัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานให้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ รวมทั้ง กำกับติดตามการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามที่คาดหวัง



ภาพที่ 1.1 ระบบการบริหารจัดการสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ผู้นำระดับสูง ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผ่านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งในแต่ละปีจะนำผลการดำเนินไปปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ด้วยการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการต่างๆ ที่ช่วยผลักดันให้การดำเนินงานมีผลการดำเนินงานดีขึ้น สำหรับข้อมูลที่เป็นปัจจัยสำคัญ และนำมาวิเคราะห์การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ อาทิ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลจากผู้รับบริการ ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น สำหรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ของสำนักงานวิทยาเขตฯ คือ

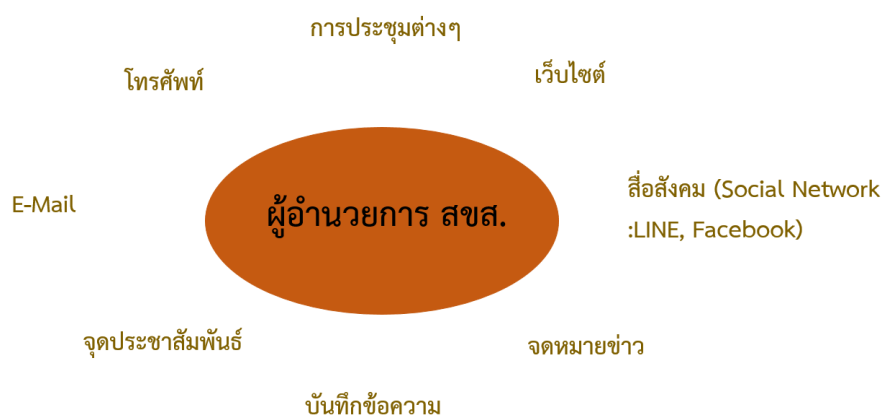
วิสัยทัศน์	เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจหลักของวิทยาเขต ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ
พันธกิจ	1.ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์วิทยาเขต 2. พัฒนาระบบบริหารจัดการและการบริการสู่ความเป็นเลิศ
ค่านิยม	รวมบริการ ประสานภารกิจ : OCC+S Outcomes Oriented : การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงาน Competency : ประสานภารกิจด้วยความชำนาญ Compliance : การดำเนินการตามมาตรฐาน และความถูกต้อง + Service and Social Responsibility : มีความพร้อมให้บริการ และรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานวิทยาเขตฯ ถ่ายทอดวิทยุทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนระยะยาว พ.ศ.2561-2565 (ระยะ 5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินงานดังกล่าว โดยได้ตั้งเป้าหมายการดำเนินงานบรรลุความสำเร็จ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 และเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 สำนักงานวิทยาเขตฯ จัดโครงการถ่ายทอดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ ปี 2561 – 2565 เพื่อให้บุคลากรรับรู้ทิศทาง นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเป็นประจำทุกปี พบว่า บุคลากรรับรู้ทิศทางขององค์กร อยู่ระดับ 3.52 นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงได้ถ่ายทอดวิทยุทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ไปยังกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เข้าใจในทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตฯ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์

สำหรับการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน ได้กำหนดให้มีการกำกับความก้าวหน้าการดำเนินงานผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตฯ และประเมินผลการดำเนินงานทุกๆ 6 เดือน เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณได้นำผลการดำเนินงานมาใช้ในการวางแผนประจำปีงบประมาณต่อไป

1-2 ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิทยุทัศน์ และพันธกิจ แนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลากหลายช่องทาง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่กำหนดสามารถเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานวิทยาเขตฯ ทั้งนี้ได้สื่อสารข้อมูล 2 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว และบันทึกข้อความ สำหรับการสื่อสาร 2 ทิศทาง ได้แก่ การประชุม เว็บไซต์ อีเมล สื่อออนไลน์ และโทรศัพท์ พบว่า การสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง ทำให้ทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รายละเอียดที่ใช้ในการสื่อสาร มีดังนี้



ภาพที่ 1.2 การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 1.1 การสื่อสารจำแนกตามข้อมูล ความถี่ และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร

กลุ่มเป้าหมาย	ข้อมูลในการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่
บุคลากร			
บุคลากร สขส.	- ถ่ายทอดนโยบายของ มก. และผู้บริหาร กำหนดแผนงาน - แจ้งทิศทางการทำงาน แผนงานประจำปี - กำกับติดตามการดำเนินงาน - นำข้อมูลจากบุคลากรผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทบทวนและปรับปรุงการทำงาน - รับฟังความคิดเห็นบุคลากรในมิติต่างๆ เพื่อทำการปรับปรุง	การประชุม	เดือนละ 1 ครั้ง
	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน - ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน
	- แจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	จดหมายข่าว	เดือนละ 1 ครั้ง
	- แจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	บันทึกข้อความ	ทุกวัน
	- แจ้งข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานอื่นๆ - ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	ป้ายประชาสัมพันธ์	ทุกวัน
ผู้รับบริการ			
นักเรียน	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน - ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน

กลุ่มเป้าหมาย	ข้อมูลในการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่
	- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร		
นิสิต	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน - ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน
ผู้ให้ทุน	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน - ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน
อาจารย์/คณะ	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน/ ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน
	- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน

กลุ่มเป้าหมาย	ข้อมูลในการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่
	- แจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	จดหมายข่าว	เดือนละ 1 ครั้ง
	- แจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	บันทึกข้อความ	ทุกวัน
ชุมชน	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน - ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน
	- แจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	บันทึกข้อความ	ทุกวัน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
มหาวิทยาลัย ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า	- แจ้งรายละเอียดของหน่วยงาน และบริการของหน่วยงาน - การจัดกิจกรรมของหน่วยงาน - แผนงาน /ผลการดำเนินงาน	เว็บไซต์ https://occ.csc.ku.ac.th/	ทุกวัน
	- แจ้งการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยของบุคลากร - ตอบกลับตามประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยของบุคลากร	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน
	- แจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น	บันทึกข้อความ	ทุกวัน

1-3 ผู้นำระดับสูงทำให้ส่วนงานประสบความสำเร็จ และยั่งยืนได้อย่างไร

1-3-1 ผู้นำระดับสูงผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังตามแผนงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จ

ผู้นำระดับสูง ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามทิศทางที่กำหนด “เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนภารกิจหลักของวิทยาเขต ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ” ดำเนินการดังนี้

- สรรหา และเสนอแต่งตั้งผู้อำนวยการกองที่มีความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำกับการดำเนินงาน รวมถึงมอบอำนาจการตัดสินใจภายใต้ที่กำหนดไว้ตามภารกิจให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดไว้ และกำกับดูแลการนำกลยุทธ์ของหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมายไปสู่การปฏิบัติ

- จัดสรร และสนับสนุนทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนแผนงาน อาทิ งบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์ และเครื่องมือ เป็นต้น รวมทั้งอำนวยความสะดวกและช่วยประสานงานเพื่อให้แผนงานบรรลุผล

- แต่งตั้งกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการ และผู้แทนบุคลากร โดยมีหน้าที่วางนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีการประชุมเพื่อติดตามงานทุกๆ เดือนเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สขส. กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารเป็นรายบุคคล ปีละ 1 ครั้ง โดยปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผล มีดังนี้

- 1) การกำหนดทิศทางขององค์กร
- 2) การสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้
- 3) การสร้างบรรยากาศ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร
- 4) การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาล
- 5) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และการเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model)
- 6) การรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะได้นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานบริหาร นอกจากนำผลการประเมินผู้บริหารรายบุคคลดังกล่าวมาพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารแล้ว ได้นำผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไปเชื่อมกับระบบ PMS ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหลักเกณฑ์ชัดเจน โปร่งใส และประเมินจากผลการปฏิบัติงานที่ทำได้จริง พฤติกรรมสอดคล้องกับค่านิยมที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนด ซึ่งถือว่าการบริหารจัดการดังกล่าว จะช่วยให้หน่วยงานบรรลุแผนงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จ

1-3-2 ผู้นำระดับสูงสร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรม โดย

- ทบทวนกระบวนการงาน และมุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้มีการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของทุกส่วนงาน และนำผลดังกล่าวมาปรับปรุง/ทบทวนกระบวนการงานของตนเอง เน้นการลดขั้นตอนด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุน

- เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และยอมรับความเห็นที่แตกต่าง โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

- ส่งเสริมให้กระบวนการที่มีการพัฒนา/ปรับปรุง และเกิดผลลัพธ์ที่ดี เข้าประกวดรางวัลคุณภาพ และได้รับรางวัลระดับมหาวิทยาลัย อาทิ ผลงานบุคลากรชำนาญการ ของกองบริหารทั่วไป ผลงานแม่บ้าน 4.0 ของกองบริการกลาง ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างนวัตกรรมการทำงาน

1-3-3 ผู้นำระดับสูงสร้างแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงาน โดย

- ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการพัฒนาของแต่ละคนตามสายงานนั้นๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสร้างความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร

- การยกย่องชมเชย การให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา และให้รางวัลกับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี รวมถึงการพิจารณาตอบแทนประจำปีด้วยการใช้ระบบ PMS ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และประเมินจากผลการปฏิบัติงานที่ทำได้จริง พฤติกรรมสอดคล้องกับค่านิยมที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนด

- จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยสนับสนุน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และอุปกรณ์พร้อมใช้งาน รวมถึงจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากรทุกระดับที่นอกเหนือจาก มก.จัดให้ อาทิ สวัสดิการเด็กเล็ก สวัสดิการเงินกู้สำหรับบุคลากร มก.ฉส. เป็นต้น

- เปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้แสดงความสามารถ และศักยภาพของตนเอง ด้วยการอนุญาตให้บุคลากรเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญ และงานของตนคุณค่าต่อองค์กร

- พัฒนาผู้นำของสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ เป็นหัวหน้าหน่วย จำนวน 38 ราย หัวหน้างาน จำนวน 12 ราย และผู้อำนวยการกอง จำนวน 4 ราย รวมทั้งสิ้น 54 ราย ตลอดจนสนับสนุนบุคลากรกลุ่มดังกล่าวเข้าอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร คือ หลักสูตร “การบริหารงานอุดมศึกษาระดับกลาง (สำหรับผู้บริหารสายสนับสนุน) รุ่นที่ 4 จัดโดย สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภายใต้กรอบมาตรฐานหลักสูตรการบริหารงานอุดมศึกษาระดับกลางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ระหว่างวันที่ 24 พฤษภาคม – 29 มิถุนายน 2561 จำนวน 2 ราย คือ 1. ผู้อำนวยการกองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ (นายอนุสรณ์ กุลวงษ์) และ 2. ผู้อำนวยการกองบริการกลาง (นายพงษ์พิพัฒน์ ศรีชาติ) เพื่อเตรียมพร้อมเป็นผู้นำหน่วยงานต่อไป

1-4 ผู้นำระดับสูงติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างไร

เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางการดำเนินงาน ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานจะประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ผู้นำระดับสูงจึงจัดให้มีระบบติดตามผลการดำเนินงาน โดย

- มอบหมายให้หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ งานอำนวยการ กองบริหารทั่วไป จัดทำเครื่องมือสำหรับใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยให้แต่ละกองรายงานผลการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์จัดส่งมายังหน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ ทุกๆ 6 เดือน เพื่อรวบรวมรายงานให้ผู้นำระดับสูง ซึ่งจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการ สขส. พิจารณา และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับปรับปรุงผลการดำเนินงาน

- แต่งตั้งกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการ และผู้แทนบุคลากร ซึ่งกำหนดให้มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ถ่ายทอดลงสู่หน่วยงานเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงเป็นสารสนเทศประกอบการปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้เหมาะสม โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สขส. ทุกเดือน

สำหรับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ได้มอบหมายให้หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพงานผู้อำนวยการ กองบริหารทั่วไป รวบรวมผลการดำเนิน เช่น การบรรลุตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ผลการใช้ทรัพยากร (งบประมาณ) เทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงปัญหา/อุปสรรคที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกจัดเก็บไว้ 3 ปีต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มของการดำเนินงาน โดยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นปัจจัยนำเข้าในวงจร PDCA ที่ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในปีถัดไป

1-5 ผู้นำระดับสูงทำให้ส่วนงานมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมได้อย่างไร

ผู้นำระดับสูง บริหารงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ รวมถึงรักษาวินัย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากรตามข้อบังคับข้อบังคับ มก. ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2553 โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนที่ 2 จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ข้อ 15 บุคลากรมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพึงบริหารงานแบบธรรมาภิบาล ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งผู้นำระดับสูงมีวิธีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ โดยกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สขส. อย่างสม่ำเสมอ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้นำระดับสูงตระหนักถึงพัฒนากระบวนการงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ อันจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีนโยบายให้ทุกส่วนงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นมาตรฐานในการให้บริการ รวมถึงการทบทวนกระบวนการงาน เพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดช่องทางในการรับฟังความต้องการ เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การประชุม เป็นต้น และได้นำข้อมูลจากกลุ่มดังกล่าวมาพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อจะตอบสนองความต้องการให้มากที่สุด

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) ผู้นำระดับสูงมีความพร้อมดำเนินการตามที่รับมอบหมาย บริหารงานและบริหารงานตามทิศทางที่กำหนดรวมทั้งกำหนดการกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานให้ไปในทิศทางที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานเป็นหลัก รวมถึงปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบบังคับกำหนดการและพร้อมรับผลที่ตามมาทั้งในทางบวก ทางลบจากการตัดสินใจและการกระทำของตน

5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** ผู้นำระดับสูงรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้รับทราบ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้สาธารณชนได้รับทราบ รวมถึงมีกระบวนการตรวจสอบการใช้งบประมาณ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน

6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** ผู้นำระดับสูงเปิดโอกาสให้ผู้แทนบุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารหน่วยงาน โดยแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประจำ สขส. ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมทุกเดือน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน รวมถึงบุคลากรสามารถร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการต่างๆ

7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** ผู้นำระดับสูงได้ถ่ายโอนอำนาจการบริหารจัดการ รวมถึงการตัดสินใจให้กับผู้อำนวยการระดับกอง ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ มีความรวดเร็วมากขึ้น และสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความคล่องตัวมากที่สุด

8) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** ผู้นำระดับสูงประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่หน่วยงานกำหนดไว้ รวมถึงได้บริหารงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ หากมีการละเมิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ จะมีการกล่าวตักเตือนและทำโทษผู้กระทำผิด ซึ่งจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกฎหมายระเบียบที่กำหนด

9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** ผู้นำระดับสูงมีการบริหารอย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในที่ทำงาน ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคลากร บังคับใช้ระเบียบข้อบังคับ และการพิจารณาโทษตามเหตุอย่างเสมอภาค นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ศาสนา

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** ผู้นำระดับสูงมักใช้หลักฉันทามติในการตัดสินใจเพื่อการบริหารงาน โดยรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับใช้ในการทำงาน ผ่านการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อหาข้อตกลงการทำงานร่วมกัน อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

เพื่อให้การกำกับดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และการปฏิบัติงานตามตามกฎระเบียบข้อบังคับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานวิทยาเขตฯ จึงได้กำหนดตัวชี้วัด 2 ข้อไว้ในการประเมินความพึงพอใจและความคิดเห็นของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร คือ การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาล พบว่าระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 3.60 และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และการเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 3.78

นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงได้กำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดแล้ว ยังได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้ประพฤติปฏิบัติตนตามข้อบังคับ และกฎหมายดังกล่าว เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม กิจกรรมทางศาสนา การประเมินผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ เป็นต้น

1-6 ผู้นำระดับสูงให้การสนับสนุนชุมชนอย่างไร (ถ้ามี)

สำหรับการสนับสนุนชุมชนของสำนักงานวิทยาเขต ฯ ผู้นำระดับสูงได้มอบหมายให้กองบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการ เป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูล และประสานการดำเนินงานด้านบริการวิชาการกับคณะวิชา นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขต ฯ สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่สำคัญในการสนับสนุนให้เข้มแข็ง ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้วิทยาเขตดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยชุมชนเป้าหมายที่สำนักงานวิทยาเขตฯ เข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและขับเคลื่อนให้เกิดความ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ชุมชนโดยรอบวิทยาเขต
- 2) ชุมชนภายใต้โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯรัชกาลที่ 9 และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถในรัชกาลที่ 9
- 3) กลุ่มคลัสเตอร์ผ้าไหมครามเครื่องนุ่งห่ม จังหวัดสกลนคร

นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงส่งเสริมให้นำความสามารถของหน่วยงาน หรือกระบวนการให้บริการขององค์กร ช่วยสนับสนุนชุมชนผ่านโครงการต่างๆ อาทิ โครงการลุ่มน้ำก่ำมีชีวิต โครงการห้องสมุดนนทรีอีสานเพื่อสังคม การสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มทอผ้าไหมครามผ้าไหมคราม จังหวัดสกลนคร โดยการพัฒนาถนนย่านเมืองเก่า ถนนผ้าคราม (ถนนหน้าวัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร) ให้เป็นแหล่งเศรษฐกิจแห่งใหม่ของจังหวัดสกลนคร เป็นต้น

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2-1 ส่วนงานมีวิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำแผนกลยุทธ์อย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เพื่อกำหนดเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยง รวมถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่อไป

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธ์สำนักงานวิทยาเขตฯ

ปัจจัย	ข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์		ผลลัพธ์
ภายนอก	ด้านสังคม ด้านความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ/ สิ่งแวดล้อม ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต พฤติกรรมกลุ่มเป้าหมาย แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	STEEP Analysis Trend Analysis	SWOT	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ความเสี่ยง (R)
ภายใน	ผลการปฏิบัติงานประจำปี ขีดความสามารถบุคลากร ระบบการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์ด้านการเงิน	Value Chain		ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)

ตารางที่ 2.2 ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
1. การนำนโยบายการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศมาพัฒนาองค์กรเพื่อสู่ความเป็นเลิศ (SO) 2. การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ส่งผลให้หน่วยงานต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น (R) 3. QS Ranking (SO) 4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการบริหารจัดการ (SO) 5. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (SO) 6. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว (SO) 7. การบูรณาการภารกิจหลักระหว่างหน่วยงาน (SO) 8. มีหน่วยงานอื่นที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า (R) 9. นโยบายการเป็นองค์กรแห่งความสุข (SO) 10. ความเชื่อมั่นของชุมชนในการเข้าไปช่วยเหลือ และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน (SO)	1. มีบริการในลักษณะการสนับสนุนที่ครอบคลุมพันธกิจของวิทยาเขต 2. การพัฒนาระบบ IT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 3. บุคลากรมากกว่า ร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นกลุ่มสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน (Multi-Tasking) ทำงานเป็นทีม และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี 4. บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการงานที่รับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. การมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชุมชนเชื่อใจว่าหน่วยงานสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้

2-2 ส่วนงานมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ. 2561-2565 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงาน ในช่วงระยะเวลา 5 ปี แผนยุทธศาสตร์ฯ ได้ มุ่งเน้นการพัฒนางานด้านต่างๆ ตามพันธกิจ ภายใต้วิสัยทัศน์ “สำนักงานวิทยาเขตฯ เป็นหน่วยงาน ขับเคลื่อนภารกิจหลักของวิทยาเขต ด้วยการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ” การจัดทำแผนดังกล่าว ได้จัดทำบน พื้นฐานข้อมูลสภาพปัจจุบันของหน่วยงาน และทำการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนโอกาสภาวะคุกคาม (SWOT) รวมถึงแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยผ่าน กระบวนการการมีส่วนร่วมจากบุคลากรของสำนัก สำนักฯ มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

ตารางที่ 2.3 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนด
1. การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และนโยบายมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	- ผู้บริหารสำนักฯ - หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ	ประมาณ ต.ค. – ธ.ค. ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และพันธกิจ วิสัยทัศน์ของสำนักฯ
2. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด โครงการเชิงกลยุทธ์ในระดับสำนัก	- ผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย บุคลากรที่เกี่ยวข้อง - หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ	ประมาณ เดือน ม.ค. – มี.ค. ของทุกปี	เพื่อปรับเปลี่ยนและกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร สำนักฯ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย วิทยาเขต
3. ยืนยันวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด โครงการเชิงกลยุทธ์ในระดับสำนัก	- ผู้บริหารสำนักฯ - หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ	ประมาณ เดือน ม.ค. – มี.ค. ของทุกปี	เพื่อยืนยันและกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรสำนักฯ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย วิทยาเขต
4. จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ และ แผนปฏิบัติการของโครงการและ กิจกรรมของสำนักฯ	- ผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย บุคลากรที่เกี่ยวข้อง - หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ	ประมาณ เดือน ม.ค. – มี.ค. ของทุกปี	เพื่อกำหนดโครงการและ กิจกรรมที่สามารถตอบตัวชี้วัด หรือเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนด
5. นำเสนอผู้บริหาร คณะกรรมการ ประจำสำนักเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน	- ผู้บริหารสำนักฯ - คณะกรรมการ ประจำสำนัก - หน่วยแผนงาน และประกัน คุณภาพ	ประมาณ เดือน เม.ย. – พ.ค. ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผนฯ โดยรวมของมหาวิทยาลัย วิทยาเขต
6. จัดประชุมเพื่อถ่ายทอดนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยา เขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ. 2561 – 2565 ให้กับบุคลากร	- ผู้บริหารสำนักฯ - บุคลากรสำนักฯ - หน่วยแผนงาน และประกัน คุณภาพ	ทุก 3 เดือน	เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แผน ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตาม กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรม สู่บุคลากร
7. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ ถ่ายทอดกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ลง สู่หน่วยงานย่อยของแต่ละหน่วยงาน และระดับบุคคล	- ผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย - บุคลากรสำนักฯ - หน่วยแผนงาน และประกัน คุณภาพ	ทุก 3 เดือน	เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แผน ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายตาม กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรม สู่บุคลากร
8. ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผล การปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำทุก 6 เดือน	- ผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย - บุคลากรสำนักฯ - หน่วยแผนงาน และประกัน คุณภาพ	ทุก 6 เดือน	เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และ รายงานผลการปฏิบัติงานตาม แผนยุทธศาสตร์ ประจำทุก 6 เดือน
9. ปรับปรุง/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ แวดล้อมต่างๆ	- ผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย - หน่วยแผนงาน และประกัน คุณภาพ	ทุก 6 เดือน	เพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติ การกรณีที่มีสถานการณ์ เปลี่ยนแปลง

ในด้านนวัตกรรมนั้นตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ. 2561-2565 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ มีกลยุทธ์ในการสร้างความเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ มีการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ทั้งนี้ได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องจัดทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้สำนักฯ มีโอกาสเชิงกลยุทธ์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้

ในด้านบุคลากร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรค์การดำเนินงานเพื่อเกิดความเป็นเลิศ ทุกปีงบประมาณ ผู้นำระดับสูงและหน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการ จะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาทั้งของผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งข้อมูลได้จากการสอบถามในแบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของสำนักฯ ประจำปี หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยในแต่ละกองจะประเมินศักยภาพของบุคลากร โดยใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มาพิจารณาจัดสรรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตฯ โดยในส่วนของแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยาเขตฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการให้ความสำคัญกับบุคลากร และได้กำหนดตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตรงตามสมรรถนะ (บุคลากร office) ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ร้อยละบุคลากรที่ได้รับเชิญจากภายนอก (วิทยากร กรรมการ) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สขส. โดยมีแนวทางหรือโครงการที่สำคัญเพื่อให้ตัวชี้วัดดังกล่าวบรรลุตามเป้าหมาย เช่น จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งชำนาญการ จัดทำระบบฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญ จัดทำแผนการสร้างองค์กรแห่งความสุข Happy Work Place เป็นต้น

2-3 ส่วนงานมีวิธีการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการอย่างไร

การพิจารณาและกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตฯ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ข้อตกลงตัวชี้วัดของวิทยาเขตที่มอบหมายให้สำนักฯ และการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแต่ละมุมมอง ภายใต้ Balanced Scorecard พร้อมทั้งจัดทำตัวชี้วัดความสำเร็จและกำหนดเป้าหมาย ดังนี้

ตารางที่ 2.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จของสำนักงานวิทยาเขตฯ

ด้าน	ความท้าทาย/ความได้เปรียบ	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายและการคาดการณ์				
				61	62	63	64	65
ประสิทธิผลตามพันธกิจ	SC1-10 /SA1-5	1. สนับสนุนให้วิทยาเขตมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของวิทยาเขต	1. ร้อยละตัวชี้วัดในระดับวิทยาเขตที่บรรลุเป้าหมาย	80	85	85	90	90
	SC1-10 /SA1-5	2. มีผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ	2. ระดับผลการดำเนินงานการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEx	50	75	100	150	200

ด้าน	ความท้าทาย/ความได้เปรียบ	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายและการคาดการณ์				
				61	62	63	64	65
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย	SC9,SC9/S A3,SA4	3. พัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนตามนโยบายของวิทยาเขตฯ และมีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล รวมทั้งติดตามผลสำเร็จ	3. ร้อยละของผลสัมฤทธิ์จากแผนพัฒนาอาจารย์และบุคลากร เป็นไปตามเป้าหมาย (PMS)	80	82	84	86	88
			1. จำนวนหน่วยงานที่มีระบบการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ	-	5	5	5	5
	SC7,SC8/SA3,SA4	4. จัดหาสวัสดิการและบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้นักศึกษาในวิทยาเขตเป็นองค์กรแห่งความสุข	2. ความสุขของบุคลากร มก.ฉส. (ปี 2560 = 63.5)	65	70	75	80	85
	SC7/SA1	5. จัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ (จำเป็น) และเหมาะสม ทันสมัย ตามมาตรฐานของหลักสูตร	3. จำนวนหลักสูตรที่มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน	20	25	30	35	35
	SC3,SC4,S C5,SC6/SA1	6. ส่งเสริมนิสิตให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศตามการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	4. ร้อยละของนิสิตที่ผ่านเกณฑ์การประเมินทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	10	20	30	40	50
			5. ร้อยละของนิสิตที่ผ่านภาษาต่างประเทศตามเกณฑ์ที่วิทยาเขตกำหนด (คะแนน TOEIC >450 คะแนน)	10	20	30	40	50
			6. ร้อยละของนิสิตที่ไปแลกเปลี่ยนและฝึกงานในต่างประเทศ	5	10	15	20	20
	SC3,SC4	7. พัฒนานิสิตตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และ เอกลักษณ์ CSC Growth	7. ร้อยละของนิสิตที่มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	80	85	85	90	90

ด้าน	ความท้าทาย/ความได้เปรียบ	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายและการคาดการณ์				
				61	62	63	64	65
	SC7/SA1	8. ส่งเสริมนิสิตให้มีความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรมไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างมีคุณค่า	8. ร้อยละของนิสิตที่มีความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรมไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างมีคุณค่า	80	85	85	90	90
	SC7/SA1	9. มีการบริการศิษย์เก่าที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ข้อมูลและความรู้ที่สร้างประโยชน์ให้กับศิษย์เก่า	9. ร้อยละของศิษย์เก่าที่ได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพเชิงวิชาชีพเพิ่มขึ้น	10	20	30	40	50
	SC3/SA1	10. พัฒนานักวิจัยให้สามารถนำผลงานวิจัยโดยใช้โจทย์จากชุมชนเป็นฐาน หรือต่อยอดเชิงพาณิชย์ รวมถึงสามารถตีพิมพ์ระดับนานาชาติ รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการตีพิมพ์	10. ร้อยละของผลงานวิจัยที่ใช้โจทย์จากชุมชนเป็นฐาน หรือต่อยอดเชิงพาณิชย์ ถูกนำไปใช้ประโยชน์	50	55	60	65	70
			11. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ระดับนานาชาติ หรือการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	35	40	45	50	55
	SC10/SA5	11. พัฒนาระบบบริการวิชาการเพื่อรองรับการจัดหารายได้ของวิทยาเขต และเพื่อตอบสนองการนำไปสู่การสร้างอาชีพ การสร้างรายได้ของประชาชนในพื้นที่ รวมถึงติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างชัดเจน	12. จำนวนชุมชนที่เข้มแข็ง	5	7	8	9	10
			13. รายได้/ปี จากการฝึกอบรม บริการเครื่องมือ (หน่วย : ล้านบาท)	10	15	20	25	30
	SC4,SC6/SA1	12. พัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารจัดการและการบริการเพื่อขับเคลื่อนวิทยาเขต	14. ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินการบริหารงานของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับ	3.5	3.8	4.0	4.2	4.2

ด้าน	ความท้าทาย/ความได้เปรียบ	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายและการคาดการณ์				
				61	62	63	64	65
			15. จำนวนระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาเพื่อใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร	1	2	3	4	5
			16. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร นิสิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและการเรียนรู้	3.5	3.8	4.0	4.2	4.2
			17. ร้อยละของความสำเร็จของแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	70	75	80	85	90
	SC2	13. พัฒนาพื้นที่เพื่อให้เกิดรายได้	18. รายได้ที่เกิดจากบริหารทรัพย์สิน (หน่วย: ล้านบาท)	30	35	38	40	45
	SC1,SC10/SA5	14. การเพิ่มประสิทธิผลของการนำองค์การ	19. ผลการประเมินผู้บริหาร (ผู้อำนวยการสำนักและผู้อำนวยการกอง 4 กอง) (คะแนนรายบุคคล)	3.25	3.50	3.75	4.00	4.25
			20. ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์	75	80	85	90	95
			21. จำนวนกิจกรรม/ผลงานที่รับผิดชอบต่อสังคม	1	1	1	1	1
			22. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยลดลง (กิจกรรม)	4	4	4	4	4
	SC1,SC4,SC6/SA1	15. การสร้างความเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ	23. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประเมินแยกตามระบบงาน/กระบวนการหลัก)	3.75	4.00	4.25	4.50	4.50
			24. จำนวนกระบวนการงานที่ได้รับการปรับปรุง (ไม่นับซ้ำ)	4	4	4	4	4

ด้าน	ความท้าทาย/ความได้เปรียบ	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายและการคาดการณ์				
				61	62	63	64	65
			25. จำนวนบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรางวัล (ไม่นับซ้ำ)	2	2	2	2	2
			26. ระดับความผูกพันของผู้รับบริการ	3.50	3.75	4.00	4.25	4.50
คนและความรู้	SC1,SC4,S C6/SA2	16. การพัฒนาศักยภาพองค์กร	27. จำนวนองค์ความรู้ที่ส่วนงานพัฒนาขึ้นและนำไปเผยแพร่ให้กับส่วนงานอื่น	4	4	4	4	4
			28. จำนวนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการที่พัฒนาขึ้น	3	3	3	3	3
	SC1,SC8,S C9/SA3,S A4	17. การให้ความสำคัญกับบุคลากร	29. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตรงตามสมรรถนะ (บุคลากร office)	90	95	100	100	100
			30. ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	80	85	90	95	100
			31. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับเชิญจากภายนอก (วิทยากร กรรมการ)	5	5	5	5	5
			32. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการ	3.50	3.75	4.00	4.25	4.50
			33. ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สขส.	3.50	3.75	4.00	4.25	4.50

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และเป้าหมายถูกกำหนดและถ่ายทอดเป็นลำดับขั้น สำนัฯ ยึดตามกรอบตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2561 - 2565 และตัวชี้วัดที่จะพัฒนาผลการดำเนินการไปสู่เกณฑ์ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยมีวิธีดำเนินการที่ทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงาน โดยรวมเสริมให้ส่วนงานมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน คือ 1. ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และ แผนยุทธศาสตร์สำนัฯ 2. มอบหมายตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์สำนัฯ ของสำนัฯ ให้แก่หน่วยงานและบุคลากร และ 3. กำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และรายงานผลการปฏิบัติงานโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ทุกปีงบประมาณ ผู้นำระดับสูงจะร่วมกันทบทวนเป้าหมายตัวชี้วัดต่างๆ โดยมีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และหากตัวใดไม่บรรลุเป้าหมายหรือน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ให้ผู้รับผิดชอบหาสาเหตุและปรับปรุง และสำนักฯ มีการติดตามและรายงานคณะกรรมการบริหารฯ ทุกไตรมาส เพื่อติดตามความก้าวหน้าและ แก้ไขปัญหาแต่ละตัวชี้วัด

2-4 ส่วนงานมีวิธีการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติอย่างไร

ในช่วงแรก สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มีการนำแผนไปปฏิบัติ โดยการจัดโครงการถ่ายทอดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปี 2561 – 2565 ให้กับบุคลากร ในวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ณ ห้องระพีสาคริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรรับรู้ทิศทางบุคลากร นโยบายและแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โครงการดังกล่าวมีบุคลากรเข้าร่วมคิดเป็น 92% ของบุคลากรทั้งหมด ในช่วงที่สอง สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และการถ่ายทอดตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการปี 2561 – 2562 รวมถึงเพื่อมอบหมายตัวชี้วัดให้กับผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรที่รับผิดชอบ จากการประชุมดังกล่าว ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย ได้นำข้อมูล กลับไปประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการที่กำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ กิจกรรม timeline และหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมถึงได้จัดทำตารางการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปสู่กอง งาน หน่วย และบุคคล ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 2.5 ตัวอย่างการถ่ายทอดตัวชี้วัดของสำนักงานวิทยาเขตฯ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กอง				งาน	หน่วย	บุคคล				
		1	2	3	4	งาน อำนาจการ	ทรัพยากร มนุษย์ฯ	แสง	กรณี การ	ปัญญา	วนิดา	อดิศร
ระดับความ ผูกพันของ ผู้รับบริการ	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	/	/	/	/	/
จำนวนองค์ ความรู้ที่ส่วน งานพัฒนาขึ้น และนำไป เผยแพร่ให้กับ ส่วนงานอื่น	4	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-

คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณาจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร โดยนำแผนงาน/โครงการทั้งหมดมาพิจารณากำหนดแผนให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเมิน และรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี การวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนที่คาดว่าจะไม่สามารถปฏิบัติได้ และมีการปรับปรุงทบทวนแผนตามความเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารฯ และชี้แจงให้บุคลากรเพื่อทราบและถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

2-5 ส่วนงานมีวิธีการกำกับติดตามแผน และการแก้ไขปรับปรุงแผน กรณีที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างไร

ทุกสิ้นปีงบประมาณ ผู้นำระดับสูงที่รับผิดชอบดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประชุมพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา วิสัยทัศน์ของสำนักฯ รวมทั้งผลการดำเนินการของคู่เทียบ เพื่อพิจารณาแผนประจำปีงบประมาณตามที่ผู้บริหารระดับต่างๆ รับผิดชอบเสนอแผนงาน/โครงการ หากมีตัวชี้วัดใดที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือน้อยกว่าคู่เทียบ ผู้นำระดับสูงทบทวนแผนฯ มอบหมายให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่รับผิดชอบค้นหาสาเหตุ ทำแผนปรับปรุงดำเนินการและเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาทบทวนแผนฯ รวมถึงตัวชี้วัด เป้าหมาย หรือการคาดการณ์ผลการดำเนินงานล่วงหน้า เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้ว นำเสนอแผนผ่านคณะกรรมการบริหารฯ อนุมัติบรรจุเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีในปีถัดไป

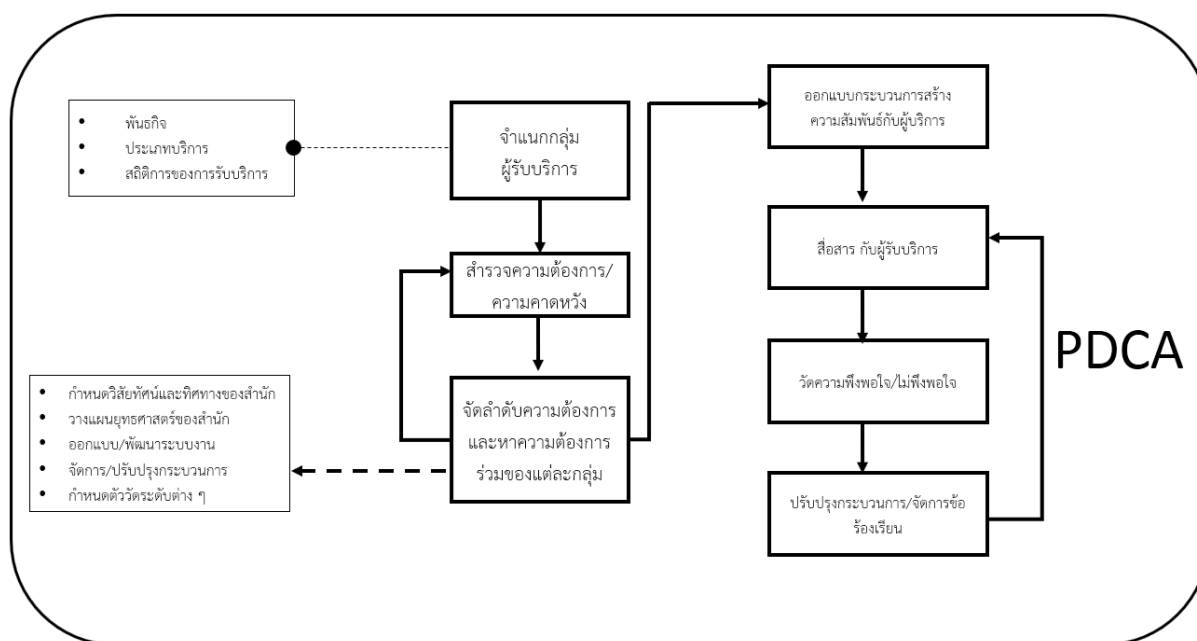
กรณีที่มีสถานการณ์เปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงานสำนักฯ ผู้อำนวยการเป็นผู้ตัดสินใจ โดยปรึกษาร่วมกันในทีมผู้นำระดับสูง เพื่อร่วมกันคิด กำหนดจัดทำแผนงาน/โครงการ ผู้อำนวยการเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยพิจารณาเป็น 2 ทางเลือก คือ

1. เลือกพิจารณาปรับแผน/พัฒนาแผน เพื่อปรับเปลี่ยนเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้หรือแนวทางที่เหมาะสมกว่าแนวทางเดิม เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและเหมาะสมยิ่งขึ้น หรือ

2. เลือกยุติแผน กรณีแนวทางปฏิบัตินั้นมีข้อจำกัดที่ไม่อาจดำเนินการต่อได้ หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขจะคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลา ค่าใช้จ่าย (ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีความตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ จึงได้ถ่ายทอดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการไปยังหน่วยงานในระดับกองให้ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานในสังกัด ดังภาพที่ 3.1



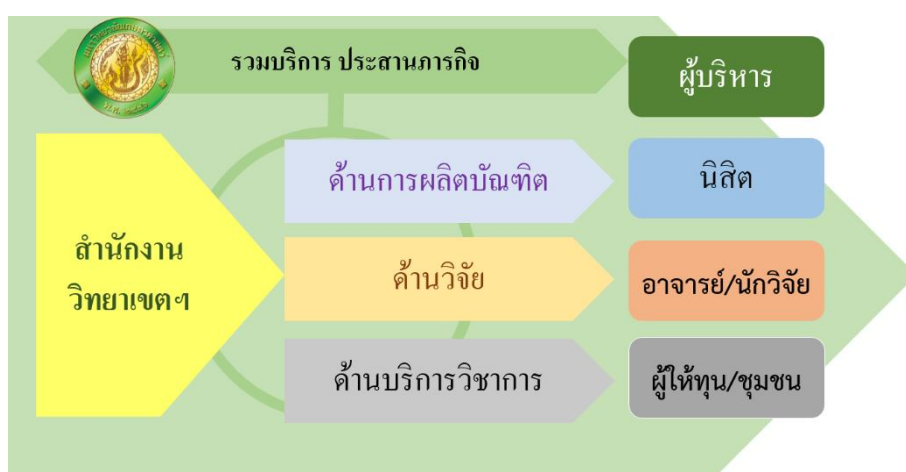
ภาพที่ 3.1 กระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของสำนักงานวิทยาเขตฯ

จากภาพที่ 3.1 สำนักงานวิทยาเขตฯ ทำการศึกษารสสนเทศของผู้รับบริการเพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยกำหนดกระบวนการให้มีการจำแนกกลุ่มของผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ แล้วทำการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในกลุ่มนั้น ๆ เพื่อนำสารสนเทศด้านความต้องการของผู้รับบริการที่สำรวจได้มาออกแบบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีพร้อมสื่อสารแนวทางไปยังผู้รับบริการ รวมถึงสำรวจความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น ๆ มาปรับปรุงกระบวนการหรือจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในบริการหรือโครงการกิจกรรมของสำนักงานวิทยาเขตฯ อย่างเป็นระบบภายใต้วงจร PDCA

ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตฯ ยังได้นำสารสนเทศด้านความต้องการของผู้รับบริการที่ได้ไปเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการบริหารงาน วางแผนยุทธศาสตร์ ออกแบบและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน จัดการและปรับปรุงกระบวนการ ตลอดจน กำหนดตัววัดในระดับต่าง ๆ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

3-1 ส่วนงานมีวิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ ทำการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของสำนัก ตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อันประกอบไปด้วย พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต พันธกิจด้านการวิจัย พันธกิจด้านการบริการวิชาการ โดยมีกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ นิสิต อาจารย์/นักวิจัย ผู้ให้ทุน/ชุมชน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังจำแนกกลุ่มลูกค้าหลักตามภารกิจการสนับสนุนการบริหารงานภายใต้นโยบาย ”รวมบริการ ประสานภารกิจ” ซึ่งลูกค้าหรือผู้รับบริการในกลุ่มนี้ จะประกอบด้วยผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ของวิทยาเขต ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 รูปแบบการจำแนกลูกค้าหลักของสำนักงานวิทยาเขตฯ

ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้แบ่งส่วนงานเพื่อรองรับภารกิจการสนับสนุนแต่ละพันธกิจออกเป็น กองบริหารทั่วไป กองบริหารวิชาการและนิสิต กองบริหารวิจัยและบริการวิชาการ และกองบริการกลาง โดยแต่ละกองจะมีกระบวนการส่งมอบคุณค่าหรือบริการ ไปสู่กลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลาย ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการระบุกลุ่มผู้รับบริการในระดับกระบวนการ สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคที่เรียกว่า SIPOC Model มาเป็นกรอบแนวคิดในการพิจารณาว่าใครคือลูกค้าหรือผู้รับบริการที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ โดยจะพิจารณาถึงประเภทบริการที่มีให้ตามนโยบาย ตลอดจนสถิติของการใช้บริการประกอบของลูกค้าประกอบ ซึ่งจะช่วยให้สามารถระบุประเภทลูกค้าได้ตรงกับบริการ และทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการในกลุ่มนั้น ๆ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุงพัฒนากระบวนการส่งมอบคุณค่าให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานวิทยาเขตฯ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าของกระบวนการบริการทุนการศึกษาที่อยู่ภายใต้บริการด้านการศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิตโดยใช้เทคนิค SIPOC Model

ผู้ส่งมอบ	ข้อมูลนำเข้า	กระบวนการ	ข้อมูลนำออก	ผู้รับบริการ
• ผู้ให้ทุน • งานทะเบียนและประมวลผล • นิสิต	• หลักเกณฑ์การให้ทุน • ข้อมูลพื้นฐานนิสิต	• กระบวนการบริการทุนการศึกษา	• ทุนการศึกษา	• นิสิตที่ได้รับทุนไปแล้ว • นิสิตที่สนใจขอรับทุน

สำนักงานวิทยาเขตฯได้กำหนดให้หน่วยงานระดับกองทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งทบทวนประเภทกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	บริการส่งมอบคุณค่า	ลูกค้าหรือผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อบริการของสำนักงานวิทยาเขตฯ
กองบริหารทั่วไป	1.บริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	นิสิต บุคลากร บุคคลทั่วไป ผู้ประกอบการ ร้านค้า	วิทยาเขต	1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
	2.ผลิตภัณฑ์น้ำดื่ม นนทรี	หน่วยงานภายใน มก.ฉกส. ผู้ประกอบการ บุคลากร	วิทยาเขต	2. ความถูกต้องของข้อมูลระเบียบ ข้อบังคับ
	3.บริการประชาสัมพันธ์	คณะวิชา สำนักนิสิต	วิทยาเขต กองวิเทศสัมพันธ์	3. ความสะอาดของผลิตภัณฑ์และสถานที่
	4.บริการกฎหมาย	บุคลากร ผู้บริหาร	คณะวิชา วิทยาเขต	4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
	5.บริการงานคลังและพัสดุ	นิสิต บุคลากร ร้านค้า บุคคลภายนอก	วิทยาเขต	5. ความสวยงาม
	6. บริการทรัพยากรบุคคล	คณะวิชา สำนักบุคลากร	ผู้บริหาร	6. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ
				7. ความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่าย
				8. ความเพียงพอของทรัพยากรบริการ
				9. รอยยิ้มในการให้บริการ
				10.ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ

หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	บริการส่งมอบคุณค่า	ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความ คาดหวังที่มีต่อบริการของ สำนักงานวิทยาเขตฯ
	7. บริการธุรการ	คณะวิชา สำนัก หน่วยงาน ภายนอก	ผู้บริหาร วิทยาเขต	
	8. บริการแผน	ผู้บริหาร คณะวิชา สำนัก หน่วยงาน ภายนอก	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	
กองบริหาร วิชาการและ นิสิต	9. บริการด้าน การศึกษา	นิสิต มก.ฉกส. นักเรียนมัธยมศึกษา ปีที่ 6 และนักเรียน ในระดับอาชีวศึกษา อาจารย์ มก.ฉกส.	หลักสูตร คณะ วิทยาเขตฯ ผู้ปกครองของ นักเรียนและนิสิต โรงเรียนมัธยมและ ครูแนะแนว	
	10. บริการพัฒนา นิสิต	ผู้ใช้บัณฑิต นิสิต	หลักสูตร คณะ วิทยาเขต	
	11. บริการสวัสดิการ นิสิต	นิสิต	หลักสูตร คณะ วิทยาเขต ผู้ปกครอง	
กองบริหาร วิจัยและ บริการ วิชาการ	12. บริการด้านการ วิจัย	อาจารย์ นักวิจัย ผู้ให้ทุน แหล่งทุน หรือผู้ว่าจ้าง	วิทยาเขต เครือข่ายคู่ความ ร่วมมือ	
	13. บริการวิชาการ	ผู้ให้ทุน ชุมชน	อาจารย์ บุคลากร	
กองบริการ กลาง	14. บริการทรัพยากร ส่วนกลาง	นิสิต บุคลากร หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก	วิทยาเขต	
	15. บริการเทคโนโลยี สารสนเทศ	นิสิต บุคลากร หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก	วิทยาเขต คณะ หน่วยงานภายนอก	
	16. บริการรักษา ความปลอดภัย	นิสิต บุคลากร หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก	วิทยาเขต	

หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	บริการส่งมอบคุณค่า	ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความ คาดหวังที่มีต่อบริการของ สำนักงานวิทยาเขตฯ
	17. บริการทรัพยากร สารสนเทศ	อาจารย์ นิสิต บุคลากร มก.ฉกส	วิทยาเขต คณะ หน่วยงานภายนอก	

3-2 ส่วนงานมีวิธีการ หรือช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ มีวิธีการศึกษาสารสนเทศจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะเชิงรุก คือ การศึกษาสารสนเทศด้านความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นรายกลุ่ม เพื่อนำมาออกแบบกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ให้มีความสามารถในการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ และลักษณะเชิงรับ คือ การให้แต่ละกระบวนการหรือบริการ เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ตลอดจนข้อร้องเรียน ที่เกิดจากกระบวนการในการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการรับฟังเสียงของ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คุณลักษณะการเก็บข้อมูลของช่องทาง	ความถี่ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล
1. พนักงานให้บริการยังจุด ให้บริการ	เก็บข้อมูล ปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน ใน ระหว่าง ให้บริการ	เวลาทำการ
2. ผู้บริหาร	เก็บข้อมูลจากการ ประชุมหารือ รับฟัง ข้อคิดเห็นอย่างเป็นทางการ	อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ เดือน
3. ระบบสื่อสารออนไลน์ (Facebook Line twitter e-mail สายตรง)	เก็บข้อมูลจากการซักถาม ข้อสงสัย ข้อ ร้องเรียน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และระบบที่ จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับบริการ	ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
4. โทรศัพท์	เก็บข้อมูลความต้องการ ปัญหาอุปสรรค ความ คิดเห็น ทั้งแบบเคลื่อนที่และประจำจุด ให้บริการ	เวลาทำการ
5. จดหมาย,หนังสือร้องเรียน	เก็บข้อมูล ปัญหา ข้อร้องเรียน อย่างเป็นทางการ	ทุกวัน
6. กล่องรับความคิดเห็น	เก็บข้อมูล ปัญหา ข้อร้องเรียน อย่างไม่เป็น ทางการ	ทุกวัน
7. แบบสอบถาม/แบบสำรวจ/ แบบประเมิน/แบบทดสอบ	เก็บข้อมูล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ทัศนคติ ความคิดเห็น	อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ ปี /ทันทีจากระบบ ออนไลน์หรือจบ กิจกรรม

ช่องทางการรับฟังเสียงของ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คุณลักษณะการเก็บข้อมูลของช่องทาง	ความถี่ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล
8. การประชุม Focus Group	เก็บข้อมูลเชิงลึก ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง อย่างเป็นทางการ	อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อปี
9. การสัมภาษณ์	เก็บข้อมูลเชิงลึก ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง อย่างไม่เป็นทางการ	ทุกโอกาส

จากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องทางต่าง ๆ ข้างต้น สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดที่เป็นเจ้าของบริการ และผลิตภัณฑ์ทำการเก็บรวบรวมสารสนเทศของลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกโอกาสตามบริบทของการให้บริการว่าเหมาะสมกับช่องทางใดอย่างเป็นระบบ โดยใช้กรอบแนวคิดของ PDCA ในการดำเนินการเก็บรวบรวมสารสนเทศ เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง นำมาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการและผลิตภัณฑ์ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว

3-3 ส่วนงานคิดค้นผลิตภัณฑ์/ บริการใหม่ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้นำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตลอดจนขีดความสามารถในการให้บริการ ของสำนักงานวิทยาเขตฯ เพื่อจัดทำเป็นข้อกำหนดที่สำคัญ มาใช้เป็นกรอบในการคิดค้น ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ นั้น ๆ ดังแสดงในตารางที่

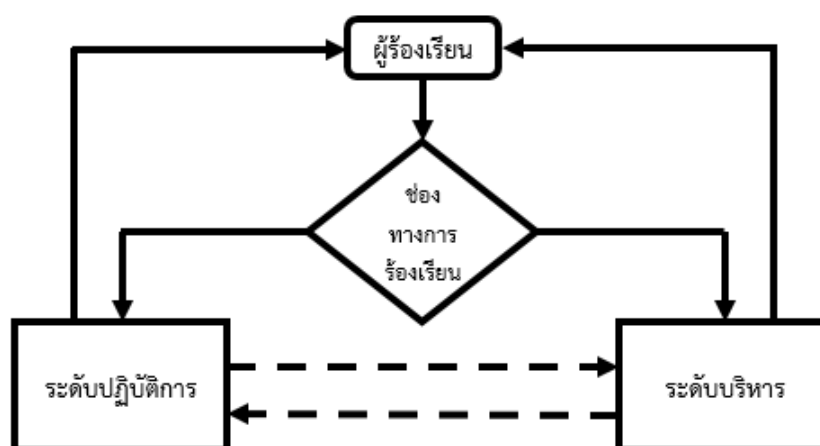
ตารางที่ 3.4 กระบวนการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

ความต้องการและ ความคาดหวัง	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ใหม่	เจ้าของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ
1.อยากให้มือน้ำดื่มขนาด กระป๋องพกพา ราคาประหยัด ไม่ต้อง เหลือทิ้งเวลาดื่มไม่ หมด	1. ขนาดขวดพอเหมาะ แก่การพกพาใส่ กระเป๋า 2. ปริมาณสามารถดื่ม ได้หมดในครั้งเดียว 3. ราคาเหมาะสมกับ รายได้ของนิสิต	1. น้ำดื่มขนาด 350 มิลลิลิตร	โรงน้ำดื่มบนหรืออีสาน กองบริหารทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตฯ
2.อยากให้มียุโรปรับส่งจาก ถนนใหญ่เข้ามายัง วิทยาเขต และระหว่าง อาคารเรียน	1. รถรับส่งขนาด 20 ที่นั่ง 2. มีระยะทางวิ่งจาก ถนน วปรอ.366 เข้ามาส่งวนรอบ	1. บริการรถรับ-ส่ง	งานอาคารสถานที่ ความปลอดภัยและ ยานพาหนะ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตฯ

ความต้องการและ ความคาดหวัง	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ใหม่	เจ้าของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ
	ภายในวิทยาเขตฯ 3. ตารางกำหนดเวลา วิ่งตั้งแต่ 07.00- 17.00 น.		

3-4 ส่วนงานมีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ มีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยเปิดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน จากลูกค้าหรือผู้รับบริการ ใน 2 ระดับ คือ ระดับบริหาร เป็นข้อร้องเรียนที่เสนอไปยังผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตฯ ผู้อำนวยการกอง ทางช่องทางหนังสือร้องเรียนหรือทางสายตรงที่เป็นช่องทางออนไลน์ด้านหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไข หากปัญหานั้นอยู่ในระดับนโยบาย หรือ ส่งมอบข้อร้องเรียนนั้น ๆ ไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องเรียน ให้ดำเนินการ ถัดมาคือ ระดับปฏิบัติการ เป็นข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านยังจุดให้บริการ ซึ่งถ้าข้อร้องเรียนนั้นๆ สามารถแก้ไขได้ในระดับปฏิบัติการ จะดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทันที พร้อมรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ดังภาพที่ 3.4

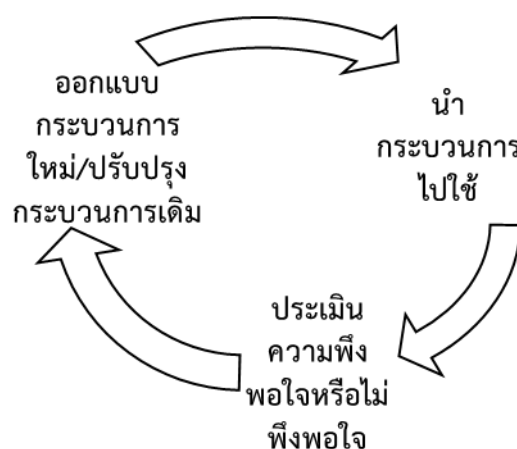


ภาพที่ 3.3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานวิทยาเขตฯ

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานวิทยาเขตฯ มีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นระบบยิ่งขึ้น สำนักงานวิทยาเขตฯ จึงกำลังดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถตอบสนองความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้ในทุก ๆ กลุ่ม และสามารถกำหนดเวลาในการจัดการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบสถานะของการรอคอย พร้อมทั้งจะจัดทำประกาศให้หน่วยงานในระดับกอง ได้ยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3-5 ส่วนงานมีการสำรวจความพึงพอใจ / ความผูกพัน (ถ้ามี) / ความไม่พึงพอใจ ของลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ มีนโยบายให้หน่วยงานระดับกองและหน่วยงานย่อยภายในกอง ทำการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ กิจกรรม ตลอดจนบริการทุกบริการที่ส่งคุณค่าให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการตลอดจน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง ด้วยตระหนักได้ว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะใช้ประเมินพัฒนาการหรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้หรือไม่ โดยผลของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการหรือบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ดังภาพที่



ภาพที่ 3.4 วงจรการนำผลสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจไปใช้ในการพัฒนา

ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้วางแผนในการสำรวจความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยพิจารณาความถี่ในการสำรวจ ดังตารางที่

ตารางที่ 3.5 แสดงความถี่ในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีกระบวนการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ลักษณะของการให้บริการ	เครื่องมือที่เลือกใช้	ความถี่ในการสำรวจ
โครงการ/กิจกรรม	1. แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 2. แบบสัมภาษณ์	ทำการสำรวจเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมทุก ๆ ครั้ง
บริการ ณ จุดให้บริการ	1. แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 2. แบบสัมภาษณ์	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
สินค้าหรือผลิตภัณฑ์	1. แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ 2. แบบสัมภาษณ์	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3-6 ส่วนงานมีวิธีการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า/ ผู้รับบริการอย่างไร (ถ้ามี)

ปัจจุบันสำนักงานวิทยาเขตฯ ยังไม่ได้มีกระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนเท่าที่ควร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการส่วนมากจะอยู่ในรูปของคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ ที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม ใส่ใจในปัญหาของผู้รับบริการ ตลอดจนช่วยสื่อสารประสานงานในระหว่างหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและชื่นชมต่อผู้อื่น แต่ทั้งนี้ การให้บริการในลักษณะดังกล่าว ยังไม่สามารถรับประกันได้ว่า จะสามารถสร้างความรู้สึกผูกพันหรือการมีสัมพันธ์ที่ดีให้กับสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้ไปตลอด

ดังนั้น สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ จึงมีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการวางแผนเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการในมิติของความผูกพันที่ผู้รับบริการจะสามารถแสดงออกต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตฯ อย่างเป็นระบบ โดยจะทำการวิเคราะห์หากกลุ่มผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตฯ มากที่สุด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อเลือกที่จะนำมาเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา และนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement Analysis and Knowledge Management)

4-1 ส่วนงานมีวิธีการวัดผลการดำเนินงานอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดตัววัดเพื่อให้ครอบคลุมทุกเรื่องที่มีความสำคัญกับบริการหลักทั้งด้านการเงิน คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การพัฒนา การเรียนรู้ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดหลักไว้ 2 แหล่งที่มา ดังนี้

1. ตัววัดที่ได้จากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขต เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร พ.ศ. 2561-2565 กำหนดโครงการและกิจกรรมที่มีตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานวิทยาเขต และได้มีการประชุมเพื่อถ่ายทอด นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงตัวชี้วัด โดยกำหนดกรอบเวลาในการติดตามไว้ ทุก 3 เดือน โดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดจะดำเนินงานตามโครงสร้างการบริหารของสำนัก โดย ผู้อำนวยการสำนัก มอบหมายการติดตามไปยังแต่ละกอง ภายใต้แต่ละกองจะมีผู้อำนวยการกองเป็นผู้กำกับติดตามผลการดำเนินงาน โดยมอบหมายให้หัวหน้างานเป็นผู้กำกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยหน่วยงานแผนฯ จะเป็นตัวแทนส่วนกลางของสำนักที่ติดตามทุก 3 เดือน และเป็นผู้รายงานต่อที่ประชุมประจำสำนัก โดยจะมีการมอบหมายให้ผู้อำนวยการกองเป็นผู้ติดตามกระบวนการทำงานเพื่อ กระตุ้น ปรับปรุง เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัด

2. กำหนดตัวชี้วัดจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของแต่ละงาน โครงการกิจกรรม โดยพิจารณาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดตัวชี้วัดจากเสียงสะท้อนความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการนำเสนอผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการและตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในครั้งต่อไป

ข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มีการวางแผนในการศึกษาเพื่อคัดเลือกหน่วยงานสำหรับการเปรียบเทียบ โดยพิจารณาจากหน่วยงานที่มีลักษณะของการดำเนินงานที่มีความใกล้เคียงกัน และได้อ้างอิงหน่วยงาน โดยคณะกรรมการ Edpex ประจำสำนักทำการคัดเลือก ซึ่งได้พิจารณาจากมิติด้านการบริการ นำผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีการสำรวจ จัดเก็บ และมีการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจย้อนหลังไว้ด้วย ผลของการศึกษา คัดเลือกนั้นจะดำเนินการเปรียบเทียบทั้ง 3 วิทยาเขต คือ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (ฉกส.) สำนักงานวิทยาเขต กำแพงแสน (กพส.) และสำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา (สรช.)

ตารางที่ 4.1 ผลความพึงพอใจนิสิตที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เปรียบเทียบระหว่าง 3 หน่วยงาน

รายการ	ปีการศึกษา 2560			ปีการศึกษา 2559			ปีการศึกษา 2558		
	ฉกส.	กพส.	ศรช.	ฉกส.	กพส.	ศรช.	ฉกส.	กพส.	ศรช.
1.ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้	4.12	4.03	4.01	4.12	3.98	4.02	4.09	3.98	4.06
2.การให้บริการงานทะเบียนนิสิต	3.86	3.82	3.36	3.76	3.60	3.36	3.76	3.76	3.25
3.การให้บริการคอมพิวเตอร์และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.82	3.72	3.64	3.78	3.61	3.6	3.74	3.65	3.52
4.การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล	4.12	3.95	4.01	4.13	3.88	4.02	4.09	3.86	3.99
5.การจัดการและบริการอาหาร	4.02	3.95	3.9	3.99	3.89	3.82	3.94	3.87	3.71
6.การจัดการและบริการด้านสนามกีฬา	3.90	3.92	3.65	3.87	3.90	3.61	3.77	3.91	3.63
7.การให้บริการของอาคารเรียนรวม	3.98	3.97	3.90	3.98	3.95	3.9	3.93	3.92	3.92
8.ระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย	3.98	3.88	3.92	3.99	3.81	3.86	3.93	3.81	3.84
9.ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของวิทยาเขต	4.05	4.02	3.95	4.05	3.99	3.94	3.97	3.97	3.89
10.การให้บริการกิจกรรมนิสิต	4.08	3.93	3.88	4.08	3.84	3.82	4.02	3.89	3.83
11.การให้บริการรถโดยสารสวัสดิการ	3.90	3.93	3.85	3.80	3.80	3.82	n/a	n/a	n/a
12.ระบบการจราจร	3.97	3.84	3.78	3.92	3.71	3.72	n/a	n/a	n/a

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มีวิธีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการวัดให้เหมาะสมและทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องต่อทิศทางการดำเนินการและแผนยุทธศาสตร์ประจำปี สำนักฯ รวมถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และเพื่อให้มีความมั่นใจว่าตัววัดนั้นมีความเหมาะสมและทันสมัย โดยการทบทวนเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทบทวนตัวชี้วัดว่าสะท้อนความสำเร็จของสำนัก ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ละผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานนั้น ๆ สำนักงานวิทยาเขตได้ทำการเก็บข้อมูลตัววัดเพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.สำนักงานวิทยาเขตฯ วางแผนเพื่อพิจารณาทบทวนตัววัดทั้งในระดับแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับตัววัดผลการปฏิบัติงานและพิจารณาว่ามีความครอบคลุม ถูกต้องเหมาะสมตามกลุ่มลูกค้า

2.ผู้อำนวยการสำนักฯ ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร สู่ทุกหน่วยงาน ทุกระดับคน เพื่อให้เห็นเป้าหมายเดียวกัน

3. ส่วนงานประชุมหารือ ตัววัดและกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายให้กับงานของตนเอง โดยผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าตามลำดับชั้นยืนยันการเลือกใช้ตัววัดได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดความถี่ในการวัด ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือในการวัด วิธีการรวบรวมผลจากการวัด

4.2 ส่วนงานมีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างไร

วิธีในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน สำนักงานวิทยาเขตได้กำหนดให้แต่ละกองรายงานผลการดำเนินงานตามแผน เทียบกับเป้าหมาย และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก งานแผนจะเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลความก้าวหน้าของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ หากยังไม่ถึงตามเป้าหมาย คณะกรรมการจะร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุรวมทั้งการหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง

ทั้งนี้สำนักงานวิทยาเขต ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นประจำ ซึ่งในแต่ละบริการจะกำหนดการสำรวจแตกต่างกันไป ในบางบริการจะมีการสำรวจปีการศึกษาละครั้งหรือ ปีละสองครั้ง ทั้งนี้ในส่วนการกำหนดความถี่ของการสำรวจนั้นขึ้นอยู่กับบริบทของบริการ เช่นบริการทรัพยากรสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2560 มีการสำรวจความพึงพอใจ 1 ครั้ง โดยมีเกณฑ์การสำรวจ ครอบคลุมในส่วนของบุคลากร ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของบริการ นำผลที่ได้มาเพื่อใช้ในการวางแผนดำเนินงานต่อไป

การทบทวนผลการดำเนินงานจากผู้รับบริการ โดยจะรวบรวมผลจากรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ จากการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของสำนักซึ่งได้มีการแยกการสำรวจในแต่ละบริการ การพิจารณาจากข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ fan page email โทรศัพท์ แบบเสนอแนะ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละบริการจะมีการกำหนดผู้รับเรื่อง พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหา รวมถึงจะรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4.3 ส่วนงานมีวิธีการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างไร

ข้อมูลที่ได้รับ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะถูกนำรวบรวมและนำไปวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการ โดยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการดังนี้

- เร่งด่วน หรือสามารถดำเนินการได้ทันที ให้ดำเนินการแก้ไขทันที หลังจากที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา
- จำเป็นต้องแก้ไขแต่ไม่เร่งด่วน กรณีเช่นนี้พิจารณาให้ปรับแผนการดำเนินการ หรืออาจมีการต้องปรับเปลี่ยนงบประมาณเพื่อให้สามารถแก้ไขได้
- การสรุปข้อมูลประจำปีในช่วงสิ้นปีงบประมาณจะมีการทบทวนผลการดำเนินงานของรอบปีนั้นเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงานในรอบปีถัดไป

จากกระบวนการข้างต้นจะทำให้สามารถคัดเลือกกระบวนการ/หัวข้อ เพื่อนำมากำหนดการปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงาน ในปีต่อไปได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาทบทวนนี้จะดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. กรณีที่มีผลกระทบกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขต จะให้ความสำคัญเร่งด่วนการในการแก้ไขให้กรณีนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดได้อย่างรวดเร็ว โดยจะมีการมอบหมายตามลำดับชั้น คือ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย ผู้ปฏิบัติ และผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ให้เกิดการทบทวนในบุคลากรทุกระดับ และจัดทำแผนการปรับปรุง สำหรับนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

2. กรณีที่เป็นกิจกรรมในแผนปฏิบัติการ/งานประจำของงาน พิจารณาความสำคัญโดยเน้นที่แก้ไขปัญหาที่กระทบต่อผู้รับบริการเป็นหลัก ทบทวนจากการนำข้อมูลสรุปการสำรวจความพึงพอใจ และสรุปแบบเสนอแนะ มาเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละเรื่อง

4.4 ระบบ IT ที่ส่วนงานใช้ในการดำเนินงานเป็นอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลและบริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม อาทิ สารสนเทศสำหรับนักเรียนกลุ่มที่สนใจจะเข้ามาศึกษาที่วิทยาเขตฯ สารสนเทศสำหรับบุคคลทั่วไป สารสนเทศสำหรับนิสิต สารสนเทศสำหรับบุคลากรของวิทยาเขตฯ และสารสนเทศสำหรับการบริหาร ซึ่งจะสามารถเข้าถึงได้จากเว็บไซต์ของวิทยาเขตฯ ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 เว็บไซต์ของวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (www.csc.ku.ac.th)

โดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานภายในวิทยาเขตฯ เป็นผู้รับผิดชอบเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศ ตามหมวดหมู่ที่จะสื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มอบหมายให้หน่วยประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์ งานอำนวยการ กองบริหารทั่วไป เป็นผู้ตรวจสอบ คัดกรองเนื้อหา ก่อนมีการเผยแพร่ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งระบบสารสนเทศที่วิทยาเขตจัดทำขึ้น จะมีการตอบสนองทั้งในแบบ One Way Communication และ Two Way Communication เพื่อเผยแพร่เนื้อหาและเก็บข้อมูลความต้องการกลับมาใช้ในการวิเคราะห์ในเชิงกลยุทธ์ อาทิ ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อ (KuCsc Admission Online) เป็นต้น

ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ นอกจากข้อมูลที่มีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ที่เป็นสาธารณะแล้ว สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดการเข้าถึงตามระดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของข้อมูล คือ จัดทำระบบกำหนดสิทธิในการเข้าถึงให้แต่ละกลุ่มผู้รับบริการ โดยอาศัย Nontri Account เป็นกุญแจ

สำคัญในการยืนยันสิทธิของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งในระบบ 4G ส่วนตัว หรือเครือข่ายภายในที่สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้จัดเตรียมไว้ให้ยังจุดให้บริการต่าง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการภายในวิทยาเขตฯ

ทั้งนี้ในการให้บริการสารสนเทศในข้างต้น สำนักงานวิทยาเขตฯ ยังได้ตระหนักถึงกระบวนการสร้างความเชื่อถือ เชื่อมั่น ให้แก่ระบบ ทั้งในด้าน Hardware และ Software สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้การบริหารจัดการในห้อง Data Center ซึ่งถือเป็นหัวใจหรือเส้นเลือดของระบบสารสนเทศในวิทยาเขตฯ จะต้องได้รับการควบคุมเป็นพิเศษ อันประกอบไปด้วยระบบ Service Server Farm, Data Storage, Network Device, Cooling System, Electric System ,Backup System ฯลฯ โดยได้มอบหมายให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง จัดทำ BCP (Business Continuity Plan) เพื่อรับประกันความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วาระบบสารสนเทศที่ได้จัดไว้ให้จะสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น พร้อมทั้งจัดให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งใช้ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ เป็นกลไกสำคัญในการป้องกัน และออกแบบกระบวนการทางด้านความปลอดภัยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว เช่น ระบบ Firewall และระบบจัดการ Log File เพื่อทำ Transaction Analysis หาความผิดปกติในระบบ

ปัจจุบันสำนักงานวิทยาเขตฯ กำลังดำเนินการออกแบบกระบวนการในการจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากสำนักงานวิทยาเขตฯ มีระบบฐานข้อมูลหลายส่วนที่กระจกระบายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะมีเกิดปัญหาในการนำข้อมูลมาใช้ทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ยังทำได้ลำบาก ไม่ทันต่อการใช้งานเท่าที่ควร จึงจำเป็นที่จะต้องมีการบูรณาการฐานข้อมูลในส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกการเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ไหลมาสู่ระบบอย่างทันทั่วถึง ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของระบบ

4.5 ส่วนงานมีวิธีการจัดการความรู้อย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ มีแนวทางในการจัดการความรู้ของสำนักใน 2 ระดับ คือ การจัดการความรู้ในระดับกลยุทธ์และการจัดการความรู้ในระดับปฏิบัติการ

1. การจัดการความรู้ในระดับกลยุทธ์ คือ กระบวนการจัดการความรู้ที่สำนักงานวิทยาเขตฯ นำมาใช้เพื่อแสวงหาองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ ให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตลอดจนส่งผลไปถึงการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของสำนักงานวิทยาเขตฯ คือ การเป็นหน่วยที่ขับเคลื่อนภารกิจหลักของวิทยาเขตด้วยการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

2. การจัดการความรู้ในระดับปฏิบัติการ คือ การที่สำนักงานวิทยาเขตฯ นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ หรือระบบงานนั้น ๆ ได้

สำนักงานวิทยาเขตฯ ดำเนินการจัดการความรู้ทั้ง 2 ระดับ ภายใต้วงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งในการดำเนินงานรอบปีที่ผ่านมา การจัดการความรู้ในระดับแรกยังมิได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมนัก แต่ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในระดับกลยุทธ์ โดยคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตฯ เป็นกลไกในการขับเคลื่อน แต่ในการจัดการความรู้ระดับปฏิบัติการ สำนักงานวิทยาเขตฯ

ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลาพอสมควร โดยมุ่งเน้นการยกระดับการทำงานประจำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลงานการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตฯ ที่ได้รับผิดชอบโดยหน่วยทรัพยากรบุคคล งาน อำนวยการ กองบริหารทั่วไป จัดให้หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานวิทยาเขตฯ ดำเนินการจัดการความรู้ในงานของตนแล้วส่งผลงานการจัดการความรู้เข้าแข่งขันชิงรางวัลสุดยอดผลงานและนวัตกรรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 5 (KU-KM Best Practice Awards) จนได้รับรางวัลเชิดชูความสำเร็จ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลงานการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตฯ

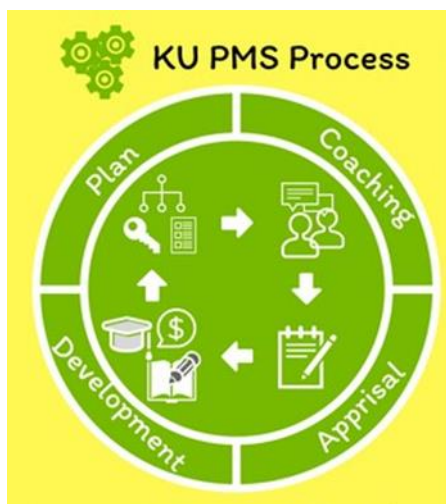
ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้	หลักการการจัดการความรู้ที่นำมาใช้	รางวัลเชิดชู	เจ้าของผลงาน
1. แม่บ้าน 4.0	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านไอทีสนับสนุนให้มีควมรวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอยหากเกิดปัญหาทางด้านการใช้งานไอทีสนับสนุนการเรียน ระดับพื้นฐาน ช่วยให้กิจกรรมการเรียนการสอนมีความต่อเนื่องอันจะเกิดผลสัมฤทธิ์ไปสู่นิสิต	ถอดความรู้และประสบการณ์จากนักวิชาการไอทีสนับสนุนและแม่บ้านประจำอาคารเพื่อนำมาออกแบบกระบวนการในการจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน แล้วกำหนดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการทำงานทุกครั้งเมื่อมีปัญหาใหม่ ๆ เกิดขึ้น (KM 7 Step : สถาบันเพิ่มผลผลิต)	รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1	หน่วยไอทีสนับสนุน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง
2. เส้นทางสานฝันสู่ตำแหน่งชำนาญการ	เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาเขตฯ พัฒนานตนเองเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ	ถอดความรู้และเทคนิคในการจัดทำตำแหน่งทางวิชาการระดับชำนาญการแล้วนำความรู้เทคนิคที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่ม Cop (โมเดลปลาหู)	รางวัลชมเชย	หน่วยทรัพยากรบุคคล งานอำนวยการ กองบริหารทั่วไป

ปัจจุบัน สำนักงานวิทยาเขตฯ กำลังดำเนินการจัดทำกรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ระดับปฏิบัติการของสำนักงานวิทยาเขตฯ เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภายใต้กอง นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนโดยอาศัยการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือจนเกิดองค์ความรู้ที่สำคัญ อันจะสามารถยกระดับการทำงานประจำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่ง ๆ ขึ้นไป

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 ส่วนงานมีการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีอัตรากำลัง จำนวนทั้งสิ้น 238 คน เป็นบุคลากรปฏิบัติงานสำนักงาน จำนวน 140 คน และบุคลากรบริการพื้นฐาน จำนวน 98 คน ด้านการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังสำนักงานวิทยาเขตฯ ดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมอบหมายแผนงานและประกันคุณภาพ งานอำนวยการ กองบริหารทั่วไป ศึกษาข้อมูลองค์กรเพื่อประเมินความต้องการและวิเคราะห์ข้อมูลอัตรากำลัง จัดทำแผนอัตรากำลังสอดคล้องกับนโยบายการบริหาร ตามความต้องการและจำเป็นของหน่วยงาน โดยหน่วยแผนงานและประกันคุณภาพจะวิเคราะห์ข้อมูลจากกรอบอัตรากำลังที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลางบางเขน แหล่งทุนที่ใช้ในการจ้างงาน อัตราส่วนบุคลากรต่อจำนวนนิสิต ภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ภาระงานที่หน่วยงานมอบหมาย เวลาทำงานมาตรฐานค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ เช่น เงินค่าจ้าง เงินสมทบกองทุนประกันสังคมในส่วนของนายจ้าง เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ เงินสมทบกองทุนสวัสดิภาพบุคลากร มก. เงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราว เงินเพิ่มพิเศษ เป็นต้น และเสนอผ่านคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร พิจารณาการขออัตรากำลัง ในส่วนของการวางแผนอัตรากำลังในอนาคต 5 – 10 ปี รวมไปถึงการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งนั้นอยู่ระหว่างดำเนินการ



ภาพที่ 5.1 แนวคิดของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้นำหลักการพัฒนาบุคลากรด้วยการนำแนวคิดของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) มาใช้เป็นเครื่องมือ ในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเป็นระบบการบริหารงานในภาพขององค์กร หน่วยงาน และบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร การแปลงเป้าหมายองค์กร หน่วยงานและบุคลากรสู่การปฏิบัติที่เป็นจริงโดยการถ่ายทอดเป้าหมายสู่บุคลากร

อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผู้บังคับบัญชาจะทราบขีดความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรที่จะสามารถพัฒนาปรับปรุงแก้ไข จุดด้อย และพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ตาราง 5.1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งและหน่วยงานที่สังกัด

ลำดับ	ตำแหน่ง	①	②	③	④	รวม
		กองบริหาร ทั่วไป	กองบริหาร วิชาการ และนิสิต	กองบริหาร การวิจัยและ บริการ วิชาการ	กองบริการ กลาง	
1	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	18	6	6	6	36
2	เจ้าหน้าที่วิจัย	0	0	1	0	1
3	ช่างเทคนิค	0	0	1	10	11
4	ช่างอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	1	1
5	นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	0	1	0	0	1
6	นักประชาสัมพันธ์	2	0	0	0	2
7	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	3	0	0	0	3
8	นักวิจัย	0	0	1	0	1
9	นักวิชาการเกษตร	0	0	4	1	5
10	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	0	0	7	8
11	นักวิชาการเงินและบัญชี	12	0	0	0	12
12	นักวิชาการพัสดุ	6	0	0	0	6
13	นักวิชาการศึกษา	1	20	1	1	23
14	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	0	0	5	6
15	นักวิเทศสัมพันธ์	1	0	0	0	1
16	นักสุขศึกษา	0	1	0	0	1
17	นักเอกสารสนเทศ	0	0	0	2	2
18	นิติกร	2	0	0	0	2
19	บรรณารักษ์	0	0	0	7	7
20	บุคลากร	3	0	0	0	3

ลำดับ	ตำแหน่ง	①	②	③	④	รวม
		กองบริหาร ทั่วไป	กองบริหาร วิชาการ และนิสิต	กองบริหาร การวิจัยและ บริการ วิชาการ	กองบริการ กลาง	
21	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	0	0	0	1	1
22	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	3	0	0	0	3
23	พยาบาล	0	2	0	0	2
24	วิศวกรไฟฟ้า	0	0	0	1	1
25	วิศวกรโยธา	0	0	0	1	1
26	ครูพี่เลี้ยง	1	0	0	0	1
27	ช่างเครื่องยนต์	0	0	0	1	1
28	ช่างประปา	0	0	0	1	1
29	ช่างไฟฟ้า	0	0	0	3	3
30	ช่างศิลป์	0	0	0	1	1
31	ผู้ช่วยช่างทั่วไป	0	0	0	7	7
32	พนักงานเกษตรพื้นฐาน	0	0	0	17	17
33	พนักงานขับรถการเกษตรและ ก่อสร้าง	0	0	0	2	2
34	พนักงานขับรถยนต์	1	0	0	10	11
35	พนักงานทั่วไป	13	0	0	0	13
36	พนักงานรักษาความปลอดภัย	0	0	0	26	26
37	พนักงานสถานที่	1	0	0	0	1
38	พี่เลี้ยง	2	0	0	0	2
39	แม่บ้าน	4	0	0	8	12
รวม		75	30	14	119	238

ตาราง 5.2 จำนวนบุคลากรปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ

Generation	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
Baby Boomers	54 – 72 ปี (เกิดปี พ.ศ. 2489 – 2507)	1
Generation X	39 – 53 ปี (เกิดปี พ.ศ. 2508 – 2522)	59
Generation Y	23 – 38 ปี (เกิดปี พ.ศ. 2523 – 2538)	80
Generation Z	อายุน้อยกว่า 23 ปี (เกิดปี พ.ศ. 2539 – 2561)	-
รวม		140

หมายเหตุ อ้างอิงข้อมูลตามสรุปอัตรากำลัง ณ วันที่ 25 กรกฎาคม 2561

จากตารางข้างต้นสำนักงานวิทยาเขตฯ มีตำแหน่งบุคลากรอยู่ทั้งสิ้น 39 ตำแหน่งงาน โดยแยกเป็นบุคลากรปฏิบัติงานสำนักงาน 25 ตำแหน่ง บุคลากรปฏิบัติงานพื้นฐาน 14 ตำแหน่ง บุคลากรปฏิบัติงานสำนักงาน มีช่วงอายุ ระหว่าง 23 – 38 ปี (Generation Y) มากที่สุด จำนวน 80 คน รองลงมาช่วงอายุ 39 – 53 ปี (Generation X) จำนวน 59 คน ซึ่ง Generation X – Y เป็นช่วงอายุที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ มีทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต และ IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญขององค์กร สำนักงานวิทยาเขตฯ จึงใช้แนวทางการบริหารคนให้ทำงานร่วมกัน ด้วยการสื่อสารกับการจูงใจ อาทิ การส่งเสริมให้บุคลากรระดับหัวหน้างานเข้ารับการอบรม โดยกองการเจ้าหน้าที่จัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และการสอนงานเพื่อพัฒนาผลงาน” เพื่อนำเทคนิค วิธีการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ ด้วยระบบการสอนงาน (Coaching) เป็นต้น

การประเมินขีดความสามารถอัตรากำลัง สำนักงานวิทยาเขตฯ ดำเนินการตามนโยบายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไว้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักได้แก่

(1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คุณลักษณะส่วนบุคคล หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์หลัก ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดสมรรถนะหลักไว้ 6 ตัว ได้แก่ I-AM-Ka-S-E-T ดังนี้

I	= Innovation	: มีความคิดริเริ่ม
AM	= Achievement Motivation	: มุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ของงาน
Ka	= Kasetsart Engagement	: มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
S	= Self Development	: พัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
E	= Ethics	: มีความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณวิชาชีพ
T	= Teamwork	: ทำงานเป็นทีม

(2) สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) คุณลักษณะส่วนบุคคล หรือ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ทางการบริหารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการงานในองค์กร ซึ่ง องค์กรคาดหวังให้พนักงานในระดับบริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไปจำเป็นต้องมีโดยมหาวิทยาลัยได้กำหนด สมรรถนะ ทางการบริหารได้ 6 ตัว ดังนี้

L	= Leadership	: ภาวะผู้นำ
SS	= Strategic Thinking and Strategic HR Direction	: การคิดเชิงกลยุทธ์และการกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์
EC	= Empowering and Coaching	: การพัฒนาทีมงาน
CM	= Change Management	: การบริหารความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
N	= Network	: การสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงาน
RM	= Resource Management	: การบริหารทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

ด้านสมรรถนะตามลักษณะงาน หรือตำแหน่งงาน (Functional Competency) กำหนดขึ้นจาก ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดขึ้นของตำแหน่งงาน บรรลุผลสำเร็จนั้น ปัจจุบัน สำนักงานวิทยาเขตฯ ดำเนินการตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และตามภาระงาน ที่หัวหน้าส่วนงานมอบหมาย ซึ่งขณะนี้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ระหว่างดำเนินการกำหนดสมรรถนะตาม ลักษณะงานให้ครบทุกตำแหน่ง ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้ว 5 ตำแหน่ง (พจนานุกรมสมรรถนะของ พนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ มก.)

สำนักงานวิทยาเขตฯ นำสมรรถนะบุคลากรที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาใช้ และถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าว ผ่านสายบังคับบัญชา และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 อีกทั้งมีหน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการเป็นเครือข่ายนักทรัพยากรบุคคลที่ สนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้บุคลากรทุกส่วนงาน ผ่านกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อาทิ การประชุมบุคลากรระดับกอง กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลบนเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook กลุ่ม KU CSC HR TEAM เป็นต้น ซึ่งบุคลากรสามารถเรียนรู้ ผ่านวิธีการต่าง ๆ ข้างต้น โดยมีผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับคอยกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่ ตลอดเวลา

บุคลากรจะได้รับการกำหนดหน้าที่ภาระงานโดยมีผู้บังคับบัญชาขั้นต้นเป็นผู้กำกับดูแล และคอยเป็น พี่เลี้ยงให้ในช่วงระหว่างการทดลองปฏิบัติงาน หลังจากนั้นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จะเชิญบุคลากรใหม่ทุกคนเข้ารับการปฐมนิเทศที่ส่วนกลางบางเขนเพื่อรับทราบข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับทราบ ข้อมูลสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับอีกครั้ง การปฐมนิเทศที่ส่วนกลางจัดจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ และ วัฒนธรรมที่ดีขององค์กรให้กับบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย

การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรหลังจากผ่านการทดลองปฏิบัติงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมิน และกำหนดแผนการพัฒนารายบุคคลตามเทคนิคการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ตามแนวคิด 70:20:10 Learning Model โดยใช้ระดับความสามารถสมรรถนะบุคลากร (Competencies Proficiency Level) เป็น เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสามารถ สมรรถนะของพนักงานในการปฏิบัติงาน ระบุถึงพฤติกรรมที่คาดหวังให้ เกิดขึ้น ซึ่งจะแยกตามระดับที่แตกต่างกันไป 5 ระดับ ตั้งแต่ขั้นปฏิบัติ จนถึงขั้นมีอาชีพ ทั้งนี้รายละเอียดของ พฤติกรรมจะกำหนดแยกตามบทบาทของพนักงานแต่ละประเภท ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การ ปฏิบัติงาน

5.2 ส่วนงานทำอะไรให้สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน

สำนักงานวิทยาเขตฯ ดูแลจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเน้นที่ความสะอาด ปลอดภัย เพื่อช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับบุคลากร และผู้มาติดต่องาน ซึ่งแบ่งการจัดการออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดูแลอาคารสถานที่โดยรอบให้มีความสะอาด ปลอดภัย และมีระบบการดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน ซึ่งบุคลากรปฏิบัติงานพื้นฐานจะได้รับการฝึกอบรมให้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ เป็นต้น

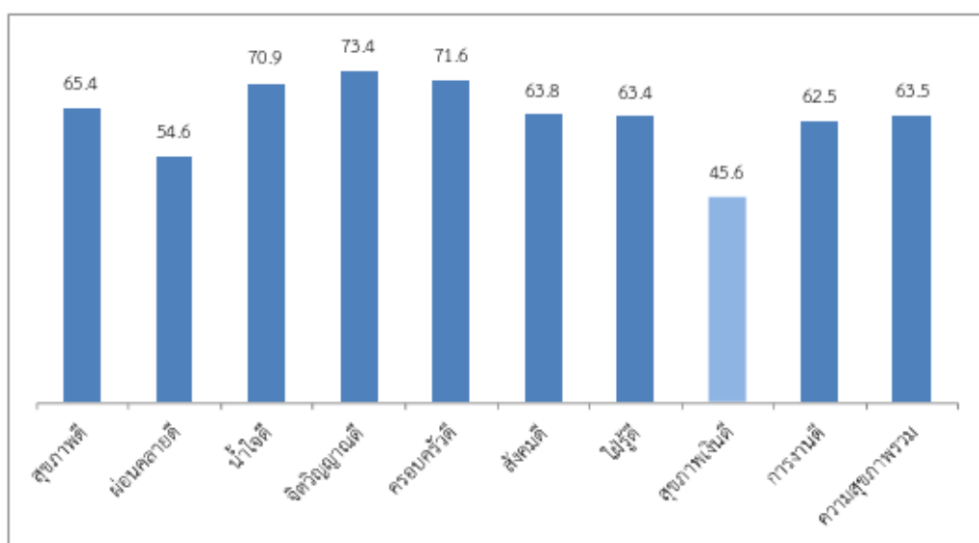
ตาราง 5.3 การบริหารจัดการดูแลสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงานวิทยาเขตฯ

หน่วยงาน	การจัดการ
กองบริการกลาง	
หน่วยอนามัยและสิ่งแวดล้อม	ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของแม่บ้าน ซึ่งดูแลการทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมไปถึงการแจ้งซ่อมแซมอุปกรณ์ประจำอาคาร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
หน่วยรักษาความปลอดภัย	ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งดูแลความปลอดภัย ความเรียบร้อยของสถานที่ทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมไปถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานพยาบาล กู้ภัย เทศบาล โรงพยาบาล สถานที่ตำรวจ เป็นต้น
หน่วยภูมิสถาปัตย์	ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของพนักงานเกษตรพื้นฐาน ในการดูแลจัดตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกอาคาร การทำความสะอาด เช่น ตัดตกแต่งต้นไม้ สนามหญ้า เป็นต้น
หน่วยซ่อมบำรุง	ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของช่าง ในการซ่อมแซม บำรุงรักษา ไฟฟ้า ประปา ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
กองบริหารทั่วไป	
หน่วยสิทธิประโยชน์	ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไปและดูแลร้านอาหารให้ได้ตามมาตรฐานชีวอนามัย รวมไปถึงการจัดหาผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหารที่สะอาด ปลอดภัยต่อผู้บริโภค
หน่วยที่พักอาศัย	ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของแม่บ้าน พนักงานทั่วไปหอพัก นิสิต และหอพักบุคลากร ในการดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมไปถึงการแจ้งซ่อมแซมอุปกรณ์ และดูแลส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ สุขอนามัย สำนักงานวิทยาเขตฯ มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานแบบพี่น้อง เช่น พี่สอนงานน้อง พี่ดูแลน้อง กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก การทำงานเป็นทีม ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรดูแลสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย ใช้เวลาหลังเลิกงานรวมกลุ่มเล่นกีฬาต่าง ๆ อาทิ ฟุตบอล วอลเลย์บอล แชร์บอล วิ่ง จักรยาน เทนนิส เปตอง แบดมินตัน เป็นต้น ซึ่งเมื่อมหาวิทยาลัยจัดให้มีการแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกขึ้น บุคลากรก็จะมีสภาพร่างกายที่พร้อมเข้าร่วมแข่งขัน อีกทั้งยังมีสถานที่ออกกำลังกายหรือ ฟิตเนส ที่มีบุคลากรพร้อมให้คำปรึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้คำปรึกษาการออกกำลังกายที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้บุคลากรดูแลสุขภาพด้วยการเข้าร่วม

โครงการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อทราบข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของตนเอง ก่อนเจ็บป่วยเป็นโรคร้ายแรง ซึ่งผลการตรวจสุขภาพประจำปีในภาพรวม สำนักงานวิทยาเขตฯ ยังส่งต่อให้คณะกรรมการกึ่งพิจารณาการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการดูแลสุขภาพ อาทิเช่น โครงการ 45 วัน พุงจ๋าลาก่อน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรดูแลสุขภาพ ควบคุมน้ำหนัก ออกกำลังกายอย่างถูกวิธี

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้เข้าร่วมเป็นหน่วยงาน “มหาวิทยาลัยแห่งความสุข” ตามโครงการ “นวัตกรรมจัดการสร้างสุข บูรณาการมหาวิทยาลัยแห่งความสุขสู่องค์กรสุขภาวะแห่งประเทศไทย โดยได้ร่วมกับสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล สำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันองค์กร สมดุลแห่งชีวิต และความสุขบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตฯ ซึ่งผลค่าคะแนนความสุขภาพรวม 63.5 คะแนน อยู่ในระดับ Happy



ภาพที่ 5.2 กราฟแสดงระดับคะแนนความสุขเฉลี่ยจำแนกตามรายมิติ (ภาพรวม)

5.3 ส่วนงานทำอะไรให้บุคลากรมีความพึงพอใจ/ผูกพัน กับส่วนงาน

สำนักงานวิทยาเขตฯ มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร โดยส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการบุคลากร อาทิเช่น การทำประกันชีวิตกลุ่ม หอพักสำหรับบุคลากร บริการรถรับ – ส่งระหว่าง มก.ฉกส.เข้าภายในตัวเมืองสกลนคร เป็นต้น การส่งเสริมให้บุคลากรก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ดังจะเห็นได้จากจำนวนบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มขึ้น

สำนักงานวิทยาเขตฯ ให้ความสำคัญในการนำเสนอความคิดต่อการทำภารกิจต่างๆ เช่น การร่วมกันกำหนดเป้าหมาย การวางแผนงาน การประชุมหารือ ความคืบหน้าของการปฏิบัติงานร่วมกัน ภายใต้กิจกรรมสัมมาทิส ผู้บริหารพบบุคลากร การเยี่ยมบุคลากรในพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ การเปิดโอกาสรับฟังความเห็นของบุคลากร การพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำของผู้บริหารแต่ละระดับชั้น เพื่อให้บุคลากรก้าวสู่ตำแหน่งทางบริหารต่อไปในอนาคตโดยส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารรุ่นใหม่ หรือหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง การส่งเสริมให้มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการงาน ซึ่งนำไปสู่การที่บุคลากรหรือหน่วยงานย่อย ได้รับรางวัลจากการทำผลงาน เช่น รางวัล KU CSC KM Award รางวัล KU-KM Award รางวัลห้องสมุดสีเขียว เป็นต้น การส่งเสริมยกย่องเชิดชูบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานดีโดยเสนอชื่อบุคลากรเข้ารับการพิจารณาเป็นบุคลากรดีเด่นของวิทยาเขตฯ การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทั้งในระดับปริญญาตรี

ปริญญาโท และปริญญาเอก ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการเสนอชื่อรับทุนการศึกษาของวิทยาเขตฯ ซึ่งอัตราการคงอยู่ของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตฯ อยู่ที่ร้อยละ 97.9 อัตราการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 2.1 และผลประเมินระดับความผูกพันของบุคลากรอยู่ที่ 3.90 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)

ตารางที่ 5.4 ผลการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 5)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- ความผูกพัน	3.90	0.627
- SAY	3.93	0.698
- STAY	3.68	0.941
- STRIVE	4.10	0.608

ตารางที่ 5.5 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านยังคงปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
1. ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.96	.669
2. ได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถ	3.77	.688
3. มีความก้าวหน้าในการทำงาน	3.82	.869
4. มีความมั่นคงในการทำงาน	3.90	.875
5. มีหัวหน้าที่ดี	4.22	.818
6. มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี	4.09	.729
7. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.12	.668
8. มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี	3.82	.856
9. หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	4.22	.632
รวม	3.99	0.550

ตารางที่ 5.6 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ข้าราชการ	ข้าราชการที่เปลี่ยนสถานภาพเป็น พมก.	พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ	พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	พนักงานราชการ
สวัสดิการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้					
1 การรักษาพยาบาล (สิทธิเบิกจ่ายตรง)	✓	✓	-	-	-
- ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	✓	✓	-	-	-
- ค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัว					
2 การประกันสังคม	-	-	✓	✓	✓
3 กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ(กบข.)	✓	✓	-	-	-
4 ช.พ.ค. - ช.พ.ส.	✓	✓	✓	✓	✓
5 เครื่องแบบ	✓	✓	-	-	✓
สวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ (มก.)					
1 กองทุนสวัสดิภาพบุคลากร มก.	✓	✓	✓	✓	✓

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ข้าราชการ	ข้าราชการที่ เปลี่ยน สถานภาพเป็น พ.มก.	พนักงาน มหาวิทยาลัยเงิน งบประมาณ	พนักงาน มหาวิทยาลัยเงิน รายได้	พนักงาน ราชการ
2 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มก.	-	-	✓	✓	✓
3 ค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัว	-	-	✓	-	-
4 ค่าเล่าเรียนบุตร	-	-	✓	-	-
5 ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	-	-	✓	-	-
6 ประกันสุขภาพกลุ่ม	-	-	✓	-	-
7 โครงการที่ มก. มีข้อตกลงร่วม	✓	✓	✓	-	✓
สิทธิประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ (มก.)					
1 เงินชดเชย	-	-	✓	-	-
2 การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	✓	✓	✓	-	✓
3 เครื่องแบบ	-	-	✓	✓	-
สวัสดิการที่วิทยาเขตจัดให้ (มก.ฉกส.)					
1 ประกันสุขภาพกลุ่ม	-	-	-	✓	✓
2 สวัสดิการเงินกู้เพื่อคุณภาพชีวิต มก.ฉกส.	✓	✓	✓	✓	✓
3 สวัสดิการเด็กเล็ก มก.ฉกส.	✓	✓	✓	✓	✓
สิทธิประโยชน์ที่วิทยาเขตจัดให้ (มก.ฉกส.)					
1 ชุดพิธีการ (Blazer)	✓	✓	✓	✓	✓
2 ที่พัก	✓	✓	✓	✓	✓
3 รถรับ-ส่ง (มก.ฉกส. - ตัวเมือง เข้า/เย็น)	✓	✓	✓	✓	✓
4 ทุนการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
5 พวงหรีดร่วมไว้อาลัยงานศพบุคลากรและบุคคลในครอบครัวของบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓
สิทธิประโยชน์อื่น ๆ					
1 การสมัครเป็นสมาชิก สอ.มก.	✓	✓	✓	✓	✓
2 การเสนอชื่อบุตรในแบบสำรวจจำนวนบุตรที่ประสงค์จะสมัครคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาใน ชั้น ป.1 โรงเรียนสาธิต มก.	✓	✓	✓	✓	✓

5.4 ส่วนงานพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายงานอย่างไร

การพัฒนาบุคลากร ส่วนงานต่าง ๆ ในวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครจะเป็นผู้กำหนดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นความต้องการรวม โดยมีหน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการรับผิดชอบ และส่วนงานสามารถกำหนดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในส่วนที่เป็นความต้องการเฉพาะของส่วนงานเองได้ โดยให้สอดคล้องกับความจำเป็น ทิศทาง และเป้าประสงค์ ตามค่านิยมหลักของส่วนงาน และสมรรถนะของมหาวิทยาลัย ด้านแผนพัฒนาบุคลากร ในปี พ.ศ. 2559 หน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการ ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการพัฒนาฝึกอบรม เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ จากผลการสำรวจจึงได้จัดทำแผนพัฒนาความรู้ / ทักษะ / สมรรถนะ รายบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2559 โดยแบ่งกลุ่มบุคลากรตามประสบการณ์ทำงานดังต่อไปนี้

G1 ดันกล้านนทรี (พนักงานใหม่ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 0 – 2 ปี)

G2 นนทรีเขียวขจี (ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 – 5 ปี และยังไม่ได้ตำแหน่งชำนาญการ)

G3 นนทรียืนต้น (ผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน 5 – 15 ปี)

G4 นนทรีดอกบาน (ผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ หรือผู้ที่มีอายุงาน 15 – 25 ปี)

G5 นนทรีร่มเงา (ผู้ที่ปฏิบัติงานระดับเชี่ยวชาญ/เชี่ยวชาญพิเศษ หรือผู้ที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป)

ต่อมามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีการกำหนดสมรรถนะบุคลากรขึ้น จึงทำให้แผนพัฒนาบุคลากรเปลี่ยนไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นไปตามวงจร KU PMS Process



ภาพที่ 5.3 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

จากการดำเนินงานการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้นำแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) มาช่วยการบริหารจัดการด้านบุคลากร ในการสื่อสาร และถ่ายทอดจากระดับบริหารสู่ระดับปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังจะเห็นได้จากผลงานที่ได้รับรางวัล KU-KM Award เป็นต้น นอกจากนี้สำนักงานวิทยาเขตฯ ยังได้เริ่มดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตฯ ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานวิทยาเขตฯ ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีสิทธิเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร และตำแหน่งทางวิชาการ โดยส่งเสริมให้บุคลากรที่มีตำแหน่งทางบริหารไปพัฒนา หรือฝึกอบรมและได้มอบหน่วยวิทยากรมนุษยและสวัสดิการนำการจัดการความรู้และกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้(KM) มาใช้ กระตุ้นให้บุคลากรนำความรู้ ทักษะ ความสามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อเป็นการช่วยให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ พัฒนาคณะให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจุบันสำนักงานวิทยาเขตฯ มีบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการแล้วจำนวน 54 คน คงเหลือบุคลากรที่มีสิทธิ 12 คน และบุคลากรที่ยังมีอายุงานไม่ถึงเกณฑ์ 3 คน

ตารางที่ 5.7 สรุปจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสำนักงานวิทยาเขตฯ ที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	พมก. ทั้งหมด	ก่อน 2557	2557	2558	2559	2560	2561	รวม	มีสิทธิขอ	ยังไม่ถึงเกณฑ์
กองบริหารทั่วไป	26	1	2	11	-	3	7	24	1	1
กองบริหารวิชาการและนิสิต	17	-	-	1	3	3	7	14	3	-

หน่วยงาน	พมก. ทั้งหมด	ก่อน 2557	2557	2558	2559	2560	2561	รวม	มีสิทธิ ขอ	ยังไม่ถึง เกณฑ์
กองบริหารการวิจัย และบริการวิชาการ	8	-	2	-	-	1	-	3	5	-
กองบริการกลาง	18	-	-	-	1	5	7	13	3	2
รวม	69	1	4	12	4	12	21	54	12	3

ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2561

ตารางที่ 5.8 จำนวนบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตฯ จำแนกตามประเภทบริหาร และปฏิบัติการ

สังกัด	ระดับบริหาร								ระดับ ผู้ปฏิบัติงาน		รวม
	ผอ.สำนัก		ผอ.กอง		หัวหน้างาน		หัวหน้าหน่วย				
	ชำนาญ การ	ปฏิบัติการ	ชำนาญ การ	ปฏิบัติการ	ชำนาญ การ	ปฏิบัติการ	ชำนาญ การ	ปฏิบัติการ	ชำนาญ การ	ปฏิบัติการ	
กอง 1	-	-	-	-	3	-	5	5	16	46	75
กอง 2	-	-	1	-	3	-	-	11	10	5	30
กอง 3	-	-	1	-	2	1	-	6	-	4	14
กอง 4	1	-	-	1	1	2	5	7	6	96	119
รวม	1	-	2	1	9	3	10	29	32	151	238

5.5 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานเป็นอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ มีประเภทบุคลากร ระยะเวลา รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ที่แตกต่างกัน แต่ก็ได้นำการดำเนินงานตาม KU PMS Process มาใช้กับบุคลากรปฏิบัติงานสำนักงาน โดยเริ่มจากการวางแผนและตกลงงาน ตาม Module 1 ก่อนรอบการประเมินในปีงบประมาณ 2561 เป็นต้นมา โดยบุคลากรแต่ละประเภทจะมีช่วงการประเมินแตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัย ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

รอบที่ 1 : กรกฎาคม – ธันวาคม

รอบที่ 2 : มกราคม – มิถุนายน

พนักงานราชการ ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. 2554 ลงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2554 แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

รอบที่ 1 : ตุลาคม – มีนาคมปีถัดไป

รอบที่ 2 : เมษายน – กันยายน

พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ

เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ลงวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2551 มีรอบระยะเวลาการประเมินผลการปฏิบัติงานช่วงเดียว คือ 1 สิงหาคม – 31 กรกฎาคมปีถัดไป



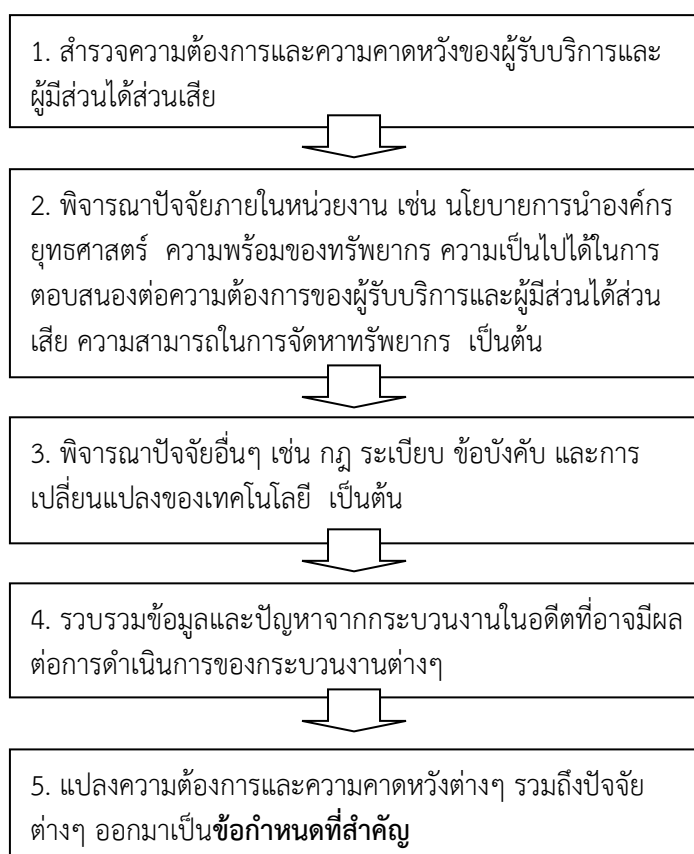
ภาพที่ 5.4 ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือนของบุคลากร มก.

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี บุคลากรปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องจัดทำแผนและตกลงงานตามรอบการประเมินของบุคลากรแต่ละประเภท ซึ่งข้อตกลงงานจะเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก การประเมินจะแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานร้อยละ 80 การประเมินสมรรถนะหลักร้อยละ 20 และระดับผู้บริหารการประเมินผลการปฏิบัติงานร้อยละ 70 การประเมินสมรรถนะหลักร้อยละ 20 และประเมินสมรรถนะทางด้านการบริหารร้อยละ 10 โดยมีการจัดทำแผนข้อตกลงและกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับการประเมินกับผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบผลและข้อเสนอแนะ เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลต่อไป

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operation)

6-1 ส่วนงานมีวิธีการออกแบบระบบงานอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็นหน่วยงานสนับสนุนเพียงหน่วยงานเดียวภายในวิทยาเขตฯ ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของวิทยาเขตฯ ซึ่งการดำเนินการเพื่อตอบสนองพันธกิจหลักของวิทยาเขตฯ นั้น จะต้องอาศัยระบบงานและกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อรองรับให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการต่างๆ เหล่านี้มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เพื่อเป็นกรอบในการออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงาน สำนักงานวิทยาเขตฯ จึงได้ถ่ายทอดนโยบายที่เกี่ยวข้องไปยังหน่วยงานในระดับกองโดยมุ่งเน้นการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเป็นลำดับแรกก่อนที่จะเริ่มต้นออกแบบกระบวนการงาน เพราะข้อกำหนดที่สำคัญนี้ถือเป็นปัจจัยนำเข้าของการออกแบบกระบวนการงาน โดยการรวบรวมข้อมูลทุกส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางด้านนโยบายการนำองค์กร ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้อง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนสารสนเทศด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ โดยสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดขั้นตอน/วิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ดังภาพที่ 6.1



ภาพที่ 6.1 ขั้นตอน/วิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

จากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมตามขั้นตอน/วิธีการดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นข้อกำหนดที่สำคัญโดยจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์ดังตัวอย่างในตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์

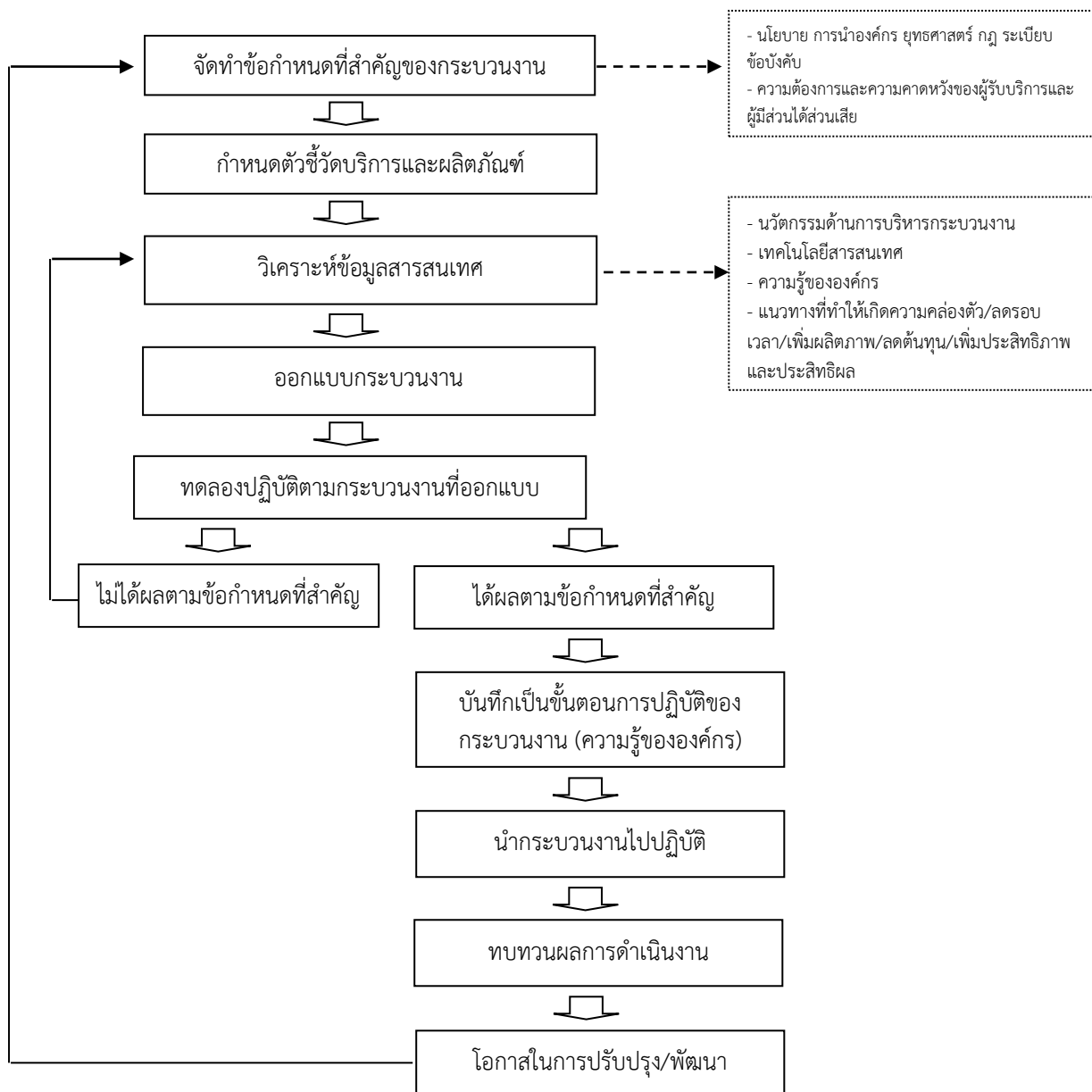
บริการและ ผลิตภัณฑ์	ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์					สรุปข้อกำหนดที่ สำคัญ
	ความคาดหวังและความต้องการ		ข้อกำหนด ด้านกฎ ระเบียบ	ประสิทธิภาพ	ประสิทธิผล	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย				
บริการการเงิน การคลัง (การเงิน)	1. ความรวดเร็ว ของการให้บริการ 2. ความถูกต้อง ของเอกสาร	1. ความถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ 2. ความถูกต้อง ของงบการเงิน	1. ระเบียบ กระทรวงการคลัง 2. ระเบียบว่าด้วย เงินรายได้ มก.	1. ทันต่อความ ต้องการ 2. ดำเนินการ ตามระยะเวลาที่ กำหนด	บรรลุตาม เป้าหมายที่ กำหนด	1. ความสะดวก รวดเร็วของการ ให้บริการ 2. ความถูกต้องของ เอกสาร 3. ความถูกต้องตาม ระเบียบและความ ถูกต้องของงบการเงิน
บริการด้าน การศึกษา	1. ความรวดเร็ว ของเอกสาร 2. ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล 3. ความสะดวก ในการขอรับ บริการ	1. สารสนเทศที่ ใช้การสนับสนุน การตัดสินใจได้ ทันที 2. จำนวนนิสิตที่ มีคุณสมบัติ เป็นไปตามเกณฑ์ ที่กำหนด	1. ข้อบังคับว่า ด้วยการศึกษา ระดับปริญญาตรี 2. ข้อบังคับว่า ด้วยการศึกษา ระดับบัณฑิต ศึกษา	1. รอบระยะ เวลาในการ ให้บริการเป็นไป ตามมาตรฐาน 2. ขั้นตอนการ ให้บริการที่ สะดวก	บรรลุตาม เป้าหมายที่ กำหนด	มีการให้บริการที่ สะดวกสบาย ถูกต้อง และรวดเร็วภายใต้ กรอบข้อบังคับว่าด้วย การศึกษาระดับ ปริญญาตรีและ บัณฑิตศึกษา

จากตารางที่ 6.1 เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้ข้อมูลสรุปข้อกำหนดที่สำคัญแล้ว จะนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำตัวชี้วัดบริการและผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ดังแสดงตัวอย่างในตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดบริการและผลิตภัณฑ์

บริการและผลิตภัณฑ์	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
บริการการเงินการคลัง (การเงิน)	1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ 2. ความถูกต้องของเอกสาร 3. ความถูกต้องตามระเบียบและความถูกต้องของงบการเงิน	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 3. ความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามระเบียบ 4. ข้อหักท้วงจากหน่วยงานตรวจสอบ
บริการด้านการศึกษา	มีการให้บริการที่สะดวกสบาย ถูกต้อง และรวดเร็ว ภายใต้กรอบข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 3. ความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามข้อบังคับ

จากตารางที่ 6.2 เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้กำหนดตัวชี้วัดบริการและผลิตภัณฑ์แล้ว ก่อนที่จะออกแบบกระบวนการหน่วยงานได้นำข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ นวัตกรรมด้านการบริหารกระบวนการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร ตลอดจนแนวทางที่ทำให้เกิดความคล่องตัว/ลดรอบเวลา/เพิ่มผลิตภาพ/ลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ได้มีการรวบรวมมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องใช้ในการออกแบบกระบวนการ โดยสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบริการและผลิตภัณฑ์ได้มีการจัดเก็บและรวบรวมสารสนเทศดังกล่าวอย่างต่อเนื่องทุกปีเมื่อมีสารสนเทศต่างๆ แล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบบริการและผลิตภัณฑ์จึงทำการออกแบบกระบวนการเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้นำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กรสำนักงานวิทยาเขตฯ จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการออกแบบกระบวนการ ดังภาพที่ 6.2



ภาพที่ 6.2 วิธีการออกแบบกระบวนการ

ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2560 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้จัดกิจกรรมทบทวนบริการ/ผลิตภัณฑ์และกระบวนการโดยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบบริการและผลิตภัณฑ์ ได้ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายใต้กระบวนการงานเดิม และนำเสนอสารสนเทศด้านต่างๆ ที่ได้เก็บรวบรวมไว้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ออกมาเป็นกระบวนการหลัก (Work Process) และกระบวนการย่อย (Sub Process) โดยใช้ตาราง Process Mapping เป็นเครื่องมือในการออกแบบกระบวนการ ซึ่งทำให้ได้กระบวนการที่มีการออกแบบใหม่ ดังแสดงตัวอย่างในตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 ตาราง Process Mapping

บริการ : การเงินการคลัง (ด้านการเงิน)			
ผู้รับผิดชอบ : งานคลังและพัสดุ (หน่วยการเงิน หน่วยงบประมาณ และหน่วยบัญชี)			
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการ : บุคลากรภายใน หน่วยงานภายนอก นิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : วิทยาเขต		
ข้อกำหนดที่สำคัญ	1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ 2. ความถูกต้องของเอกสาร 3. ความถูกต้องตามระเบียบและความถูกต้องของงบการเงิน		
ตัวชี้วัดบริการ	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 3. ความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามระเบียบ 4. ข้อบกพร่องจากหน่วยงานตรวจสอบ		
กระบวนการหลัก (Work Process)	1. การรับเงิน	2. การจ่ายเงิน	3. การบัญชี
	ตัวชี้วัด 1) ความถูกต้องของการบันทึกบัญชีรับ	ตัวชี้วัด 1) การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามระเบียบ 3) ความถูกต้องของการบันทึกบัญชีจ่าย 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด 1) การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ข้อบกพร่องจากหน่วยงานตรวจสอบ
กระบวนการย่อย (Sub Process)	1.1 การดำเนินการรับเงิน	2.1 กำหนดปฏิทินการบริหารงบประมาณประจำปี 2.2 การดำเนินการเบิกจ่ายเงินตามปฏิทินการบริหารงบประมาณ 2.3 การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี	3.1 การรายงานงบการเงิน

จากตารางที่ 6.3 เป็นตัวอย่างการออกแบบกระบวนการของบริการการเงินการคลัง (ด้านการเงิน) ซึ่งมีหน่วยงานคลังและพัสดุ (หน่วยการเงิน หน่วยงบประมาณ และหน่วยบัญชี) เป็นผู้รับผิดชอบ เมื่อหน่วยงานได้ข้อกำหนดที่สำคัญแล้ว จะนำมากำหนดตัวชี้วัดบริการให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญและทำการออกแบบกระบวนการ โดยการกำหนดกระบวนการหลัก (Work Process) และกระบวนการย่อย (Sub

Process) ซึ่งในกระบวนการหลักนี้ยังได้มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการที่ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญด้วยเช่นกัน ในตัวอย่างบริการการเงินการคลัง (ด้านการเงิน) ได้กำหนดกระบวนการหลัก (Work Process) ออกเป็น 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการการรับเงิน 2) กระบวนการการจ่ายเงิน และ 3) กระบวนการการบัญชี ภายใต้กระบวนการหลักยังมีกระบวนการย่อยอีก เช่น กระบวนการการรับเงิน มีกระบวนการย่อย 1 กระบวนการ คือ การดำเนินงานการรับเงิน

ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้มีการจัดทำตาราง Process Mapping โดยใช้กรอบแนวคิดดังภาพที่ 6.2 นอกจากนี้แล้ว สำนักงานวิทยาเขตฯ ยังได้กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์มีการทบทวนบริการ/ผลิตภัณฑ์และกระบวนการอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ รายละเอียดของตาราง Process Mapping ของบริการและผลิตภัณฑ์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ จะแสดงในภาคผนวกที่ 1

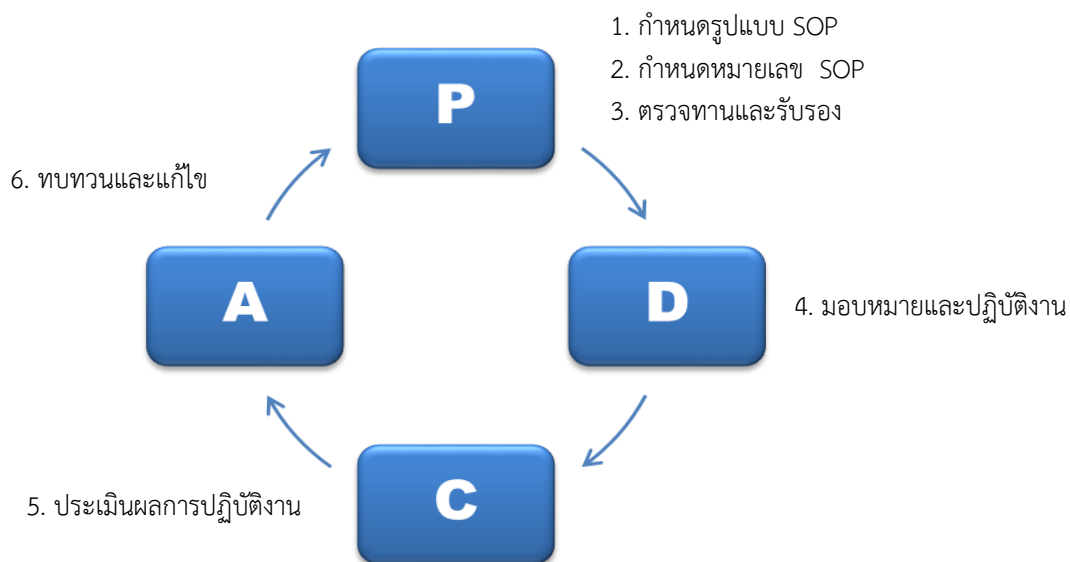
6-2 ส่วนงานมีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร

จากกรอบแนวคิดในการออกแบบกระบวนการดังภาพที่ 6.1 เมื่อหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้ออกแบบกระบวนการแล้ว สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานได้มีการทดลองปฏิบัติตามกระบวนการที่ออกแบบและทำการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยกำหนดให้มีการทดลองปฏิบัติจริงอย่างน้อย 1 เดือน หากกระบวนการใดได้ผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่สำคัญหน่วยงานจะได้นำกระบวนการนั้นๆ มาจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) แต่หากกระบวนการใดยังไม่ได้ผลตามข้อกำหนดที่สำคัญหน่วยงานจะต้องทบทวนกระบวนการนั้นๆ ใหม่

ในปีการศึกษา 2561 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มีการจัดกิจกรรมทบทวนบริการ/ผลิตภัณฑ์และกระบวนการใหม่เมื่อวันที่ 8-9 สิงหาคม 2561 โดยหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้มีการทบทวนและออกแบบกระบวนการใหม่ ซึ่งหน่วยงานได้ทำการทดลองปฏิบัติจริง และอยู่ระหว่างประเมินผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยกระบวนการที่มีการทบทวนและออกแบบใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 64 กระบวนการ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวกที่ 1)

สำหรับกระบวนการที่สามารถดำเนินงานได้ผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ สำนักงานวิทยาเขตฯ กำหนดให้ต้องจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) โดยสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดแนวทางการในการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) และผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการ EdPex ของสำนักงานวิทยาเขตฯ ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2561 เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2561

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง จึงได้กำหนดกรอบแนวทางในการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ดังภาพที่ 6.3



ภาพที่ 6.3 กรอบแนวทางในการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)

จากภาพที่ 6.3 แนวทางการจัดทำคู่มือดังกล่าวเริ่มจากการกำหนดรูปแบบ SOP แล้วจึงมากำหนดหมายเลข SOP และให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ดำเนินการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นจึงเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชาตรวจสอบและรับรอง เมื่อมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เสร็จสมบูรณ์และผ่านการเซ็นอนุมัติแล้วจะต้องทำแจกจ่ายไปยังส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทุกส่วนงานได้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) โดยจะต้องมีมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อยู่ในบริเวณที่ปฏิบัติงานด้วยเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องทุกครั้ง ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) กำหนดไว้หรือไม่โดยสำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดแบบฟอร์มในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์จะต้องจัดทำรายงานดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือน สำหรับตัวชี้วัดอื่นๆ นอกเหนือจากตัวชี้วัดเรื่องการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดบริการ/ผลิตภัณฑ์และกระบวนการเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน (Performance) สำหรับบุคลากร จึงทำให้มีการกำหนดความถี่ในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปีละ 2 ครั้ง (ตามรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร , หมวด 5 บุคลากร, ข้อ 5.5, หน้า 59)

6-3 ส่วนงานมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สำนักงานวิทยาเขตฯ มีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในการดำเนินการโดยพิจารณาจากปัจจัยในด้านนโยบายการนำองค์กรของผู้บริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนา และที่สำคัญ คือ สารสนเทศที่ได้จากลูกค้าหรือผู้รับบริการที่สะท้อนถึงตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการของสำนักวิทยาเขตฯ เช่น ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ตลอดจนข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้รับบริการซึ่งสำนักงานวิทยาเขตฯ ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นโอกาสในการพัฒนา แล้วเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงพัฒนากระบวนการ โดยจะทำการวิเคราะห์สภาพการของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบต่างๆ เช่น Cause and Effect Analysis หรือ Why Why Analysis เป็นต้น

ในปีการศึกษา 2559-2560 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้ให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการ และผลิตภัณฑ์จัดทำแผนปรับปรุงและกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกเดือน โดยผู้อำนวยการกองได้นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตฯ ในการประชุมประจำเดือน ซึ่งแผนปรับปรุงปีการศึกษา 2559-2560 มีจำนวน 24 แผน (รายละเอียดแสดงในภาคผนวกที่ 2) โดยแผนปรับปรุงดังกล่าวจะมีความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการหลัก ดังแสดงในตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.4 ตารางสรุปผลการดำเนินงานปรับปรุงแยกตามความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการหลัก ปีการศึกษา 2559-2560

บริการและผลิตภัณฑ์	จำนวนแผนที่ปรับปรุง (แผน)	ความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการหลัก			
		ผู้บริหาร/ หน่วยงาน ภายใน	นิสิต	อาจารย์/ นักวิจัย	ผู้ให้ทุน/ ชุมชน
1. บริการธุรการ	1	/			
2. บริการด้านแผนงาน	1	/			
3. บริการทรัพยากรบุคคล	2			/	
4. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	1	/			
5. บริการทรัพย์สินและสิทธิ ประโยชน์	2	/		/	
6. น้ำดื่มบนทรีฮีสาน	1	/	/	/	
7. บริการการเงินการคลัง	2	/		/	
8. บริการด้านการศึกษา	3	/	/	/	
9. บริการพัฒนานิสิต	1		/		
10. บริการสวัสดิการนิสิต	3		/		
11. บริการสนับสนุนการวิจัย	1			/	
12. บริการสนับสนุนบริการวิชาการ	1			/	/
13. บริการทรัพยากรสารสนเทศ	1		/	/	
14. บริการทรัพยากรส่วนกลาง	1	/	/	/	
15. บริการรักษาความปลอดภัย	1	/	/	/	
16. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	/	/	/	
รวมทั้งสิ้น	24				

หมายเหตุ : บริการกฎหมายไม่มีแผนปรับปรุง ปีการศึกษา 2559-2560

ในปีการศึกษา 2561 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้มีการจัดกิจกรรมทบทวนบริการ/ผลิตภัณฑ์และกระบวนการใหม่เมื่อวันที่ 8-9 สิงหาคม 2561 ซึ่งได้มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องการจัดทำแผนปรับปรุงลงสู่บุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการเพราะในการจัดทำแผนปรับปรุงปีการศึกษา 2559-2560 เป็นการปรับปรุงในระดับบริการ/ผลิตภัณฑ์และหน่วยที่รับผิดชอบกระบวนการนั้นๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้และมองเห็นโอกาสในการปรับปรุง/พัฒนา สำนักงานวิทยาเขตฯ จึงกำหนดให้มีการจัดทำแผนปรับปรุงเป็นรายบุคคล โดยในปีการศึกษา 2561 มีการจัดทำแผนปรับปรุง จำนวน 77 แผน ซึ่งมีลักษณะที่เป็นแผนที่จัดทำเป็นรายบุคคลและเป็นแผนที่ร่วมกันทำหลายคน สาเหตุที่บุคลากรยังไม่สามารถจัดทำแผนปรับปรุงเป็นรายบุคคลได้นั้น เนื่องจากบุคลากรยังมีความเหลื่อมล้ำกันในการรู้และประสบการณ์ ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้ทำการสรุปแผนปรับปรุงปีการศึกษา 2561 ดังแสดงในตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 แสดงแผนปรับปรุง ปีการศึกษา 2561 แยกตามบริการและผลิตภัณฑ์

บริการและผลิตภัณฑ์	จำนวนแผนปรับปรุง (แผน)
1. บริการธุรการ	9
2. บริการด้านแผนงาน	4
3. บริการทรัพยากรบุคคล	3
4. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	2
5. บริการกฎหมาย	2
6. บริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	5
7. น้ำดื่มบนทรีอีสาน	1
8. บริการการเงินการคลัง	8
9. บริการด้านการศึกษา	6
10. บริการพัฒนานิสิต	7
11. บริการสวัสดิการนิสิต	7
12. บริการสนับสนุนการวิจัย	1
13. บริการสนับสนุนบริการวิชาการ	1
14. บริการทรัพยากรสารสนเทศ	10
15. บริการทรัพยากรส่วนกลาง	6
16. บริการรักษาความปลอดภัย	1
17. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
รวมทั้งสิ้น	78

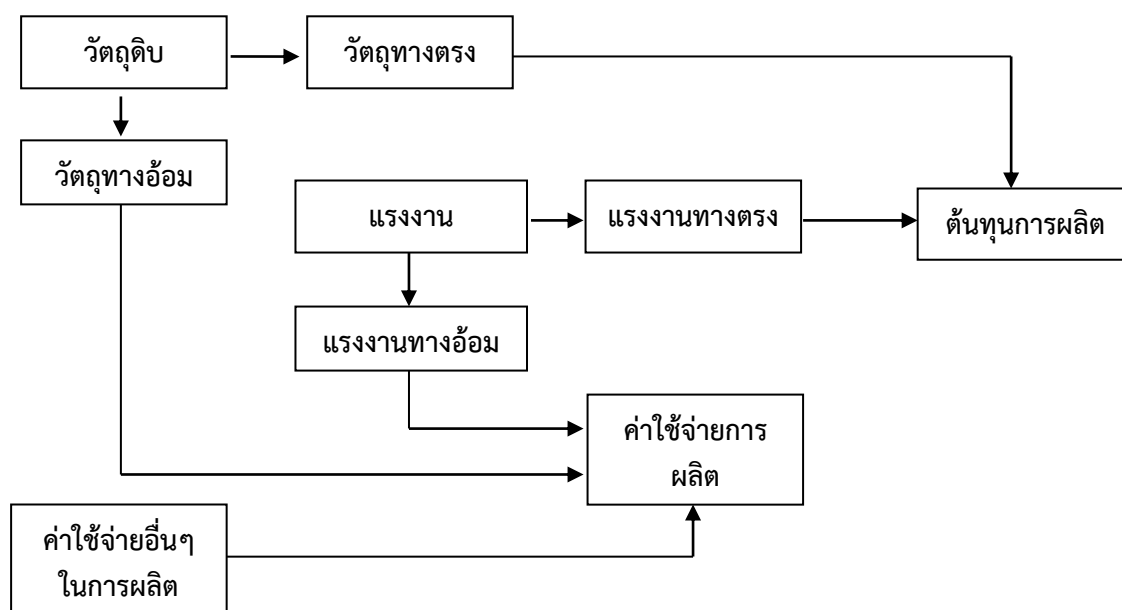
ในการจัดทำแผนปรับปรุงปีการศึกษา 2561 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้ใช้ Cause and Effect Analysis (แผนภูมิแก๊งปลา) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพการของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง ซึ่งการดำเนินการยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทั้งหมดตามเหตุผลที่ได้กล่าวถึงข้างต้นแล้ว ทั้งนี้ รายละเอียดของแผนปรับปรุงปีการศึกษา 2561 ได้แสดงไว้ที่ภาคผนวกที่ 3

6-4 ส่วนงานมีวิธีการในการควบคุมหรือลดต้นทุนอย่างไร

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการควบคุมหรือลดต้นทุนการให้บริการและต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์ โดยได้มีความพยายามในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นระบบจองห้องพักออนไลน์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ KU.CSC.e-booking ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หรือระบบจองห้องประชุมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งระบบต่างๆ ที่กล่าวถึงจะทำให้สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้

ในปีการศึกษา 2561 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้คัดเลือกบริการและผลิตภัณฑ์นำร่องในการคิดต้นทุนการให้บริการและต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์ก่อน โดยได้เลือกบริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ (บริการอุทยานบ้านเชียงเครือ) และผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบนทรีฮีสาน เนื่องจากบริการและผลิตภัณฑ์ที่กล่าวถึงจำเป็นต้องมีการคิดต้นทุนเพื่อใช้ในการกำหนดราคาค่าเช่าและราคาจำหน่ายให้ครอบคลุมกับต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและการผลิตสินค้า รวมถึงเพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายในการจัดหารายได้ประจำปีและเพื่อใช้ในการวางแผนลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นที่มีผลต่อต้นทุนของผลิตภัณฑ์

ในการคิดต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์ (น้ำดื่มบนทรีฮีสาน) มีส่วนประกอบของต้นทุนการผลิต ดังภาพที่ 6.4



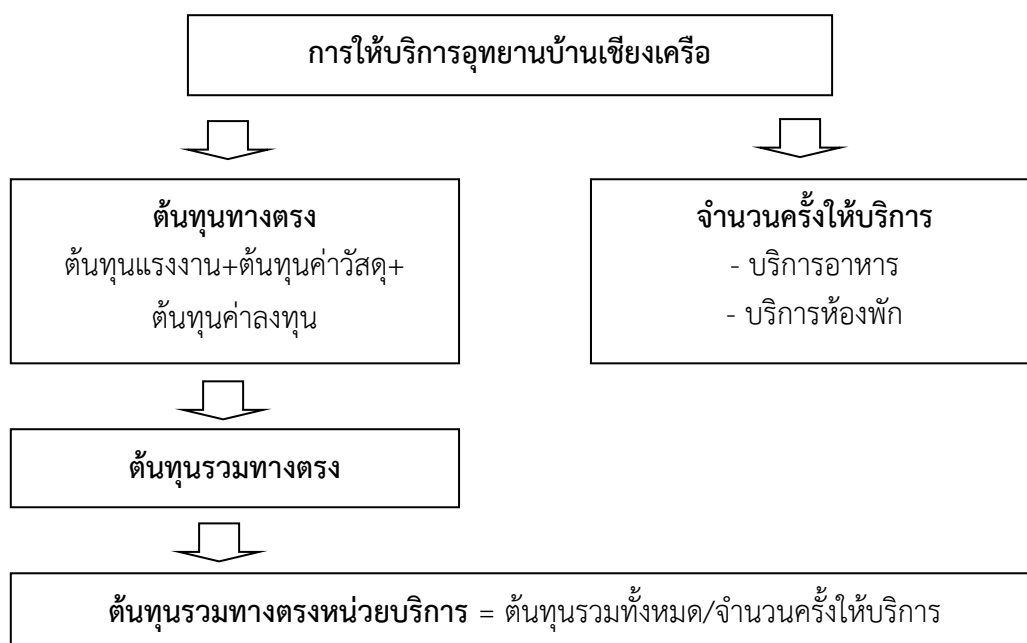
ภาพที่ 6.4 ส่วนประกอบของต้นทุนการผลิตน้ำดื่มบนทรีฮีสาน

จากภาพที่ 6.4 จากส่วนประกอบของต้นทุนการผลิต หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องรวบรวมข้อมูลที่ต้องนำมาใช้ในการคิดต้นทุน เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย ปริมาณการผลิต ปริมาณการขาย เป็นต้น โดยข้อมูลที่กล่าวถึงจะเก็บรวบรวมเป็นรายเดือนและจะนำมาวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์ประจำปีงบประมาณ ทั้งนี้ ในการคิดต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์มีขั้นตอน/วิธีการ ดังภาพที่ 6.5



ภาพที่ 6.5 ขั้นตอน/วิธีการคิดต้นทุนการผลิตผลิตภัณฑ์

ในการคิดต้นทุนการให้บริการ สำหรับบริการอุทยานบ้านเชียงครีโม่มีกรอบแนวคิดในการคิดต้นทุนต่อบริการ (บริการอาหารเช้าและบริการห้องพัก) ดังภาพที่ 6.6



ภาพที่ 6.6 กรอบแนวคิดในการคิดต้นทุนต่อการให้บริการอุทยานบ้านเชียงครีโม่

จากภาพที่ 6.6 หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องรวบรวมข้อมูลที่ต้องนำมาใช้ในการคิดต้นทุน เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย จำนวนครั้งในการบริการ เป็นต้น โดยข้อมูลที่กล่าวถึงจะเก็บรวบรวมเป็นรายเดือนและจะนำมาวิเคราะห์ต้นทุนการให้บริการประจำปีงบประมาณ

ในปีการศึกษา 2562 สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้กำหนดให้มีการจัดทำแนวทางในการคิดต้นทุนการให้บริการให้ครอบคลุมในทุกบริการ และยังกำหนดให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละบริการและผลิตภัณฑ์ได้จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านค่าใช้จ่ายและด้านการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ รวมถึงให้มีการประเมินผลการลดต้นทุนการให้บริการภายหลังการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

6-5 ส่วนงานมีวิธีในการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินอย่างไร (ถ้ามี)

สำนักงานวิทยาเขตฯ ได้จัดทำแผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้อาจลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อวิทยาเขตฯ

แผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินบริเวณอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 9) ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ประกอบด้วยเหตุการณ์ ดังนี้

1. เหตุการณ์ไฟฟ้าดับต่อเนื่องยาวนาน
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์น้ำท่วม
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

แผนความต่อเนื่องดังกล่าวได้กำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy) เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 6.6

ตารางที่ 6.6 แสดงกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
1. อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองกรณีพื้นที่หลักไม่สามารถให้บริการได้ โดยแบ่งตามพื้นที่การทำงานของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ - หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พื้นที่สำรองกรณีไม่สามารถทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงานหลักให้ใช้พื้นที่อาคาร 14 โซน1/1 - หน่วยโสตทัศนูปกรณ์ พื้นที่สำรองกรณีไม่สามารถทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงานหลักให้ใช้พื้นที่อาคาร 14 โซน1/2 - หน่วยพัฒนาโปรแกรม พื้นที่สำรองกรณีไม่สามารถทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงานหลักให้ใช้พื้นที่อาคาร 14 โซน1/3
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่	- กำหนดให้มีแผนการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย กรณีที่สามารถเข้าดำเนินการได้ - กำหนดให้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์พกพา อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เคลื่อนที่ - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	- กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (laptop/Notebook) ส่วนตัวในได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความเสี่ยงต่อเนื่องก่อน
3. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของวิทยาเขตฯ จัดให้มีการสำรองข้อมูลทั้งส่วนที่เป็น Hardware ระบบสำรองไฟฟ้าเพิ่มเติม และ Database ระบบที่สำคัญ เช่น Central Login DNS Radius DHCP ให้สำรองไว้ยังอาคาร 14 ห้องเครือข่ายสำรอง ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินจะสามารถใช้งานได้โดยต่อเนื่อง
4. บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้ใช้บุคลากรภายในหน่วยงานทำหน้าที่ทดแทนกัน
5. นิสิต/ผู้รับบริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- จัดหาระบบสำรองไฟฟ้า กรณีไฟฟ้าหยุดการจ่ายเป็นเวลานาน - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ เชื่อมโยงหลัก คือ UNINET และกำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ตสำรอง 1 ราย จาก 2 ราย คือ TOT และ CAT ซึ่งหากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรองภายใน 24 ชั่วโมง - กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของวิทยาเขตฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาเขตฯ ทั้ง 2 ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อให้วิทยาเขตฯ สามารถปฏิบัติงานได้ภายในสองวัน อย่างไรก็ตามวิทยาเขตฯ ควรมีการบริหารจัดการเรื่องเชื้อเพลิงสำรองของระบบไฟฟ้าสำรองให้หน่วยงานที่สำคัญและห้องเครือข่ายหลักทำงานได้ต่อเนื่อง - กำหนดให้มีเชื้อเพลิงสำรองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาไม่น้อยกว่าสองวันทำการ หรือประมาณไม่น้อยกว่า 100 ลิตร - กำหนดให้มีความร่วมมือกับงานอาคารสถานที่เพื่อให้ความรู้และจัดอบรมการดับเพลิง - กำหนดให้มีสารเคมีสำหรับใช้ในการดับเพลิงจากวัสดุชนิดต่างๆ ครบถ้วนอย่างน้อยตามมาตรฐานของอาคาร

ทั้งนี้ รายละเอียดของแผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะแสดงไว้ที่ภาคผนวกที่ 4

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

หมวด 7	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ (ปีการศึกษา)		
		2560	2560	2559	2558
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ					
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	ร้อยละความถูกต้องของการให้บริการ	100.00	99.00	98.00	95.00
	จำนวนบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรางวัล	1	2	1	n/a
	ร้อยละมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ	100.00	100.00	99.79	99.78
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง	25	25	n/a	n/a
	จำนวนกระบวนการที่บรรลุเป้าหมายภายหลังการปรับปรุง	15	20	n/a	n/a
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน หรือคู่ความร่วมมือ (ถ้ามี)	-	-	-	-	-
7.2 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ					
ก.(1) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.10	3.82	4.05	3.92
	จำนวนข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้ หรือสัดส่วนของข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้	3	3	3	1
ก.(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น	-	-	-	-	-
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
ก.(1) ผลลัพธ์ด้านอัตราการจ้างและขีดความสามารถของบุคลากร	ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ (เฉพาะ พมก. งบประมาณ)	35.00	77.94	29.17	20.83
	ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการได้รับเชิญจากภายนอก	25.00	20.37	16.00	14.00
ก.(2) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน	ความสุขของบุคลากร	50.00	63.50	n/a	n/a
ก.(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร	ความผูกพันบุคลากร สขส.	3.51	3.99	n/a	n/a

หมวด 7	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ (ปีการศึกษา)		
		2560	2560	2559	2558
ก.(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	90.00	92.85	89.12	95.43
	จำนวนองค์ความรู้ที่ส่วนงานพัฒนาขึ้นและนำไปเผยแพร่ให้กับส่วนงานอื่น	4	3	1	1
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล					
ก.(1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	3.51	3.61	n/a	n/a
	บุคลากรเข้าใจทิศทางขององค์กร	3.51	3.54	n/a	n/a
ก.(2) ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแล	จำนวนข้อบกพร่องจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และภายนอก	1	2	1	1
ก.(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน	จำนวนการละเมิดกฎหมายของส่วนงาน	3	3	5	8
ก.(4) ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ ของผู้บริหาร และบุคลากร	2	4	3	1
ก.(5) ผลลัพธ์ด้านสังคม	จำนวนโครงการที่สนับสนุนชุมชน หรือสอดคล้องกับความต้องการของสังคมแบบให้เปล่า	2	6	6	4
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์	75.00	66.66	61.25	50.45
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด					
ก.(1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ และการเงิน	จำนวนบริการที่คิดต้นทุนการดำเนินงาน	2	2	n/a	n/a
	รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน (ล้านบาท)	30	16	24	29
ก.(2) ผลลัพธ์ด้านตลาด (ถ้ามี)	-	-	-	-	-

ส่วนที่ 4 การปรับปรุงตามแผนปรับปรุงของส่วนงาน

1. ผลการปรับปรุงตามแผนปรับปรุง ปีการศึกษา 2559

โอกาสในการพัฒนา	2. โครงการ/กิจกรรม	4. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม
1. สำนักงานวิทยาเขต ควรกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในระดับวิทยาเขต ระดับสำนักงานวิทยาเขต และระดับกองสำหรับการดำเนินงานในแต่ละปี รวมถึงมีการดำเนินงานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจรวมถึงการทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขต	โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตฯ	กองบริหารทั่วไป ได้จัดโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ สขส. ระหว่างวันที่ 26-27 มี.ค. 2561 มีผู้บริหาร และบุคลากรเข้าร่วม จำนวน 40 คน โดยได้ร่วมกันทบทวน/กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมาย และตัวชี้วัด ส่งผลให้ สขส. สามารถขับเคลื่อนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยค่าเป้าหมายในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงในระดับวิทยาเขต - สขส. - กอง
2. สำนักงานวิทยาเขต ควรมีการจำแนกประเภทลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสียและควรดำเนินการอย่างเป็นระบบในการรับฟังเสียงจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้มีความครอบคลุม รวมถึงนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงาน	กิจกรรมทบทวนและจัดทำข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ	สขส. โดยคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ได้ทบทวนข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สขส. และจัดกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการจัดทำระบบรับฟังเสียงของผู้รับบริการ เพื่อให้บุคลากรนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงาน
3. สำนักงานวิทยาเขต ควรมีการพิจารณาให้แต่ละบริการจัดทำกระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้แต่ละประเภทของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียน แจ้งปัญหาได้อย่างทันท่วงที	กิจกรรมทบทวนและจัดทำข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ	หลังจากที่ได้จัดกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สขส. ได้ทบทวนกระบวนการรับข้อร้องเรียน ซึ่งเดิมกำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียนต่างๆ อาทิ โทรศัพท์ อีเมล การประชุม และสื่อออนไลน์ เป็นต้น โดยปีนี้ได้เพิ่มอีก 1 ช่องทาง คือ กล่องรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการทบทวนกระบวนการรับข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน

โอกาสในการพัฒนา	2. โครงการ/กิจกรรม	4. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม
		ได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียน/แจ้งปัญหา รวมถึงสามารถแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนได้ทันทั่วทั้งที่
4. สำนักงานวิทยาเขต ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดการขับเคลื่อนความสำเร็จของสำนักงานวิทยาเขตที่เชื่อมโยงกันในระดับสำนักงานวิทยาเขต ระดับกอง ระดับงาน ระดับหน่วย และตัวบุคคล	โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตฯ	สขส. ได้จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และการถ่ายทอดตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการปี 2561 – 2562 รวมถึงเพื่อมอบหมายตัวชี้วัดให้กับ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรที่รับผิดชอบ จากการประชุมดังกล่าว ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย ได้นำข้อมูล กลับไปประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ที่กำหนดตัวชี้วัดเป้าหมาย ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมถึงได้จัดทำตารางการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปสู่กองงาน หน่วย และบุคคล
5. สำนักงานวิทยาเขต ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สะท้อนความสำเร็จของบริการ (ตัววัดผลสัมฤทธิ์ของบริการ) รวมถึงทบทวนตัววัดที่ระบุไว้สำหรับแต่ละบริการ	กิจกรรมทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สะท้อนความสำเร็จของบริการ	กองบริหารทั่วไป ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การออกแบบกระบวนการ ฯ ระหว่างวันที่ 8-9 ส.ค. 2561 เพื่อทบทวนกระบวนการแต่ละบริการของ สขส. จากกิจกรรมดังกล่าว พบว่า มีการกำหนดตัวชี้วัดจาก 17 บริการ ทั้งสิ้น 17 บริการ (เดิม 44 ตัว)
6. สำนักงานวิทยาเขต ควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และเพื่อให้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล	กิจกรรมประชุมเพื่อสร้างกลไกการดำเนินงานด้าน KM สขส. อย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรม 1 หน่วย 1 KM	สขส. โดยผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตฯ กำหนดให้แต่ละกองดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ซึ่งแต่ละกองได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงาน และได้ส่งผลงานเข้าร่วมประกวดโครงงานแห่งการแลกเปลี่ยน

โอกาสในการพัฒนา	2. โครงการ/กิจกรรม	4. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม
ถ่ายทอดมาเป็นองค์ความรู้ของสำนักงานวิทยาเขต เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักงานวิทยาเขตและระหว่างหน่วยงาน		เรียนรู้ (KU KM Award) ครั้งที่ 5 จัดโดยกองการเจ้าหน้าที่ มก. จำนวน 3 ผลงาน ได้แก่ ● เส้นทางสานฝันสู่ตำแหน่งชำนาญการ ● การถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่อง บัณฑิตงานเฉลิมพระเกียรติ ● แม่บ้าน 4.0 นอกจากนี้ ยังกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือมาตรฐานปฏิบัติงาน (SOP) ซึ่งอยู่ในระหว่างจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เชื่อมโยงกับกระบวนการหลักของแต่ละบริการ
7. สำนักงานวิทยาเขต ควรจัดทำ value chain ในลักษณะ top down โดยเริ่มจากกำหนดระบบงานของวิทยาเขต และกระบวนการหลักของระบบงานต่างๆ เพื่อเชื่อมโยงกับ value chain กระบวนการย่อยที่จัดทำไว้แล้ว	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ value chain ในลักษณะ top down	กองบริหารทั่วไป ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การออกแบบกระบวนการฯ ระหว่างวันที่ 8-9 ส.ค. 2561 เพื่อทบทวนกระบวนการงานแต่ละบริการ จากกิจกรรมดังกล่าว สขส. ได้ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทั้ง 17 บริการ รวมถึงจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการ ทั้งสิ้น 77 รายการ
8. สำนักงานวิทยาเขต ควรมีกลไกในการขับเคลื่อน ติดตาม และควบคุมการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบและเป็นประสิทธิผลเพื่อให้โครงการปรับปรุงกระบวนการบรรลุผลภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด	กิจกรรมสร้างกลไกในการขับเคลื่อน ติดตาม และควบคุมการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบและเป็นประสิทธิผล	สำนักงานวิทยาเขต ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX โดยมีคณะกรรมการ 2 ชุด ได้แก่ ชุดอำนวยการ และชุดดำเนินงาน ซึ่งทำหน้าที่ขับเคลื่อน ติดตาม และควบคุมการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งในระดับของ สขส. และระดับกอง
9. ในการปรับปรุงกระบวนการ สำนักงานวิทยาเขต ควรมีการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะข้อมูล/ปัญหา เพื่อวิเคราะห์และแก้ไขอย่างเป็นระบบ รวมถึงควรมี	กิจกรรมอบรมการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ	กองบริหารทั่วไป ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การออกแบบกระบวนการฯ ระหว่างวันที่ 8-9 ส.ค. 2561 เพื่อหาเครื่องมือที่เหมาะสมต่อการปรับปรุงกระบวนการ 17 บริการ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

โอกาสในการพัฒนา	2. โครงการ/กิจกรรม	4. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม
การพัฒนาทักษะของบุคลากรในการใช้เครื่องมือเพื่อการวิเคราะห์สาเหตุและปรับปรุงกระบวนการ		สาเหตุและปรับปรุงที่ สขส. เลือกใช้ คือ ผังก้างปลา ซึ่งจะช่วยให้แต่ละบริการสามารถวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ของปัญหาและสาเหตุทั้งหมด ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาของการทำงานอย่างเป็นระบบ
10. ควรมีการทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญ (หน้า 35) ที่สะท้อนความสำเร็จของบริการ	กิจกรรมทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สะท้อนความสำเร็จของบริการ	กองบริหารทั่วไป ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การออกแบบกระบวนการฯ ระหว่างวันที่ 8-9 ส.ค. 2561 เพื่อทบทวนกระบวนการแต่ละบริการ จากกิจกรรมดังกล่าว สขส. ได้ทบทวนตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จของ 17 บริการ ซึ่งแต่ละบริการได้กำหนดใหม่ รวมทั้งสิ้น 62 ตัว (เดิม 44 ตัว)
11. ควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	กิจกรรมการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกระดับ	สขส. ได้ติดตาม และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีทุก 6 เดือน และรายงานผลการดำเนินงานยังผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตฯ เพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สขส. ต่อไป
12. ควรมีการจำแนกผลลัพธ์ตามความเหมาะสม เช่น ประเภทของบริการ ลูกค้า บุคลากร	กิจกรรมจำแนกผลลัพธ์ตามความเหมาะสม	-

2. แผนปรับปรุง ปีการศึกษา 2560

หมวด	การพัฒนาปรับปรุงจากการประเมินตนเอง
1 การนำองค์กร	1. ควรมีกระบวนการถ่ายทอดค่านิยม และจริยธรรม ไปยังบุคลากร รับทราบเพื่อถือปฏิบัติ รวมถึงมอบหมายผู้รับผิดชอบ ทำการติดตาม ประเมินความสำเร็จ 2. ควรกำหนดประเภทข้อมูลที่ต้องการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารแต่ละช่องทาง 3. กำหนดระบบการติดตามประเมินให้ชัดเจน และให้เกิดความต่อเนื่อง
2 กลยุทธ์	

หมวด	การพัฒนาปรับปรุงจากการประเมินตนเอง
	เพื่อนำผลดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร
3 ลูกค้า	1. ควรกำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้ครอบคลุม รวมถึงประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงานต่อไป 2. ควรกำหนดกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นช่องทางให้แต่ละบริการเข้าถึงข้อมูล และสามารถแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนไปยังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทันท่วงที
4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	1. ควรกำหนดตัวชี้วัดการขับเคลื่อนความสำเร็จที่ตอบสนองวิสัยทัศน์พันธกิจของสำนักงานวิทยาเขตฯ รวมถึงตัวชี้วัดของบริการที่เชื่อมโยงกันในระดับสำนักงาน ระดับกอง ระดับงาน ระดับหน่วย และตัวบุคคล 2. ควรจัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ให้ครอบคลุมการดำเนินงาน อาทิ ข้อมูลผู้รับบริการแต่ละบริการ ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการบริหารและตัดสินใจ 3. ควรมีกระบวนการจัดการความรู้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าว เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
5 บุคลากร	1. ควรประเมินอัตรากำลังของหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจ รวมถึงจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและแผนสืบทอดตำแหน่งการบริหาร ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน 2. ควรจัดทำข้อมูลบุคลากรที่ครอบคลุม อาทิ ความต้องการและความคาดหวัง การหาปัจจัยของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อหน่วยงาน เพื่อวางระบบการบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6 ระบบปฏิบัติการ	1. ควรทบทวนระบบงาน กระบวนการ ให้เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงาน 2. ควรจัดทำ Value Chain ระบบงานระดับวิทยาเขต เชื่อมโยงกับกระบวนการของแต่ละบริการที่จัดทำไว้แล้ว 3. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการของแต่ละบริการ
7 ผลลัพธ์	1. ควรมีการกำกับติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินตนเองตามแบบ Simplified Self-Assessment Tool

หมวด 1 การนำองค์กร

Category 1: Leadership		
Item 1.1 Senior Leadership		70
		RATING
1	We have clearly defined our organization's short-term and long-term directions.	3
2	We have clearly defined our organization's values (beliefs and principles that influence our organization).	3
3	Our vision, mission and values have been communicated to all employees.	1
4	We have clearly defined our organization's performance expectations.	3
5	Senior leaders take specific actions to reinforce directions, expectations, and values.	2
6	We have established a system for senior leadership to receive and consider input from the entire workforce.	2
7	We have established a system to gather performance data.	2
8	We regularly review organizational performance.	3
9	We regularly review the leadership system in our organization.	1
Sum		20
Total		31.11

Item 1.2 Governance and Societal Responsibilities		50
		RATING
1	Our organization has been cited for violation of regulatory, legal or ethical guidelines.	3
2	We have an approach for anticipating public/regulatory concerns.	3
3	We ensure ethical behavior in all stakeholder interactions.	3
4	Our organization contributes to the support of local communities.	2
5	We have a plan covering our community support.	1
6	We have measures/indicators showing levels of performance in community responsibility/citizenship.	1
7	We have a system to evaluate the individual and collective performance of our senior leaders and governance board.	2
8	Our organization has systems to reduce environmental impacts through the use of "green" technology, resource-conserving activities, or other means.	2
Sum		17
Total		21.25

หมวด 2 กลยุทธ์

Category 2: Strategic Planning		
Item 2.1 Strategy Development		40
		RATING
1	We use a formal process to periodically set the strategic direction for our organization.	3
2	We have established our organization's short-term (current planning period) strategic objectives.	3
3	We have established our organization's long-term (2-5 years) strategic objectives.	3
4	<i>We consider the following factors in our strategic planning process:</i>	
	a) Customer and market requirements	3
	b) Our competitive environment	3
	c) Technological and other key innovations	3
	d) Our strengths and weaknesses including workforce requirements	3
	e) Our core competencies	3
	f) Financial, societal, ethical, regulatory and other risks	3
	g) Changes in the national or global economy	3
	h) Our supplier/partner capabilities	3
	i) Long-term organizational sustainability	3
Sum		36
Total		24.00

Item 2.2 Strategy Implementation		45
		RATING
1	We have short-term (current planning period) action plans.	3
2	We have long-term (2-5 years) action plans.	3
3	We develop our workforce action plan as part of our organization's strategic plan.	1
4	We allocate resources to our action plans.	1
5	We have established performance measures for tracking progress on our action plans.	1
6	We have communicated our objectives, action plans, and measurements to all employees, key suppliers and partners, as appropriate.	2
7	We have compared our projected future performance to our past performance, to competitors, or to comparable organizations to ensure our performance will improve or maintain our competitive advantage.	2
Sum		13
Total		16.71

หมวด 3 ลูกค้า

Category 3: Customer Focus		
Item 3.1 Voice of the Customer		40
		RATING
1	We have identified methods to listen to our current and former customers to obtain feedback on our products and our customer support.	2
2	We follow up with customers in recent transactions to receive prompt feedback.	2
3	We have a complaint-management process to ensure that customer complaints are resolved promptly and effectively.	2
4	We have a system to collect indicators of customer satisfaction and dissatisfaction.	1
5	We have customer satisfaction data for our competitors or other benchmarks so we can compare our performance.	1
6	We have a process for using the information we obtain from customers to design or adjust key product features.	2
7	We determine the relative importance of customer requirements to their purchasing decisions.	1
Sum		11
Total		12.57

Item 3.2 Customer Engagement		45
		RATING
1	We have segmented our customers into groups.	2
2	We identify product offerings to meet requirements of various customer groups.	3
3	We provide adequate access for customers to do business with us.	2
4	We have a proactive customer support program, including key communication mechanisms.	2
5	We are building a customer-focused culture to ensure positive customer experiences and to promote customer engagement.	1
6	We regularly review our customer relationship efforts to ensure that they meet current business needs and directions.	1
Sum		11
Total		16.50

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

Category 4: Measurement, Analysis, and Knowledge Management		
Item 4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of		45
		RATING
1	We have measures or indicators to monitor our daily operations and overall organizational performance.	2
2	We have competitive and comparative data for our key performance areas.	2
3	We have a systematic process for obtaining competitive or comparative information and data.	0
4	We have a process for updating our performance measurement system to meet changing requirements and technologies.	2
5	We perform analyses to support organizational performance reviews.	2
Sum		8
Total		14.40

Item 4.2 Management of Information, Knowledge, and Information		45
		RATING
1	We have adequate approaches for data accessibility to workforce, suppliers, partners, and customers, as appropriate.	3
2	We have a system to keep hardware/software reliable, secure and user friendly.	3
3	We have a system to collect, share and transfer organizational knowledge.	3
4	We have processes that ensure the integrity, timeliness, reliability, security, accuracy and confidentiality of organizational data, information and knowledge.	3
Sum		12
Total		27.00

หมวด 5 บุคลากร

Category 5: Workforce Focus		
Item 5.1 Workforce Engagement		40
		RATING
1	We have a process to determine key factors that affect workforce engagement and satisfaction.	2
2	Our organizational culture is characterized by open communication, high-performance work, and an engaged workforce.	2
3	We have a formal recognition and reward system for our employees and management to support high performance work.	2
4	We have a learning and development system for our employees.	2
5	We measure the effectiveness of our learning and development systems.	0
Sum		8
Total		12.80

Item 5.2 Workforce Environment		45
		RATING
1	We have a process to assess our workforce capability and capacity needs, including skills, competencies, and staffing levels.	1
2	We have effective employee recruiting and hiring approaches.	3
3	We organize and manage our workforce to accomplish our strategic challenges and action plans.	0
4	We prepare our workforce for changing capability and capacity needs including minimizing the impact of workforce reductions, if they become necessary.	1
5	We have workplace health, safety, and security programs.	3
6	We collect data to measure the effectiveness of these programs.	3
Sum		11
Total		16.50

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

Category 6: Operations Focus		
Item 6.1 Work Systems		45
		RATING
1	We have a standard process for designing and improving work systems.	3
2	Our key work systems and work process relate to our core competencies.	3
3	We have identified our key work processes.	3
4	We have identified requirements for our key work processes.	3
5	We have a disaster and emergency preparedness system.	3
Sum		15
Total		27.00

Item 6.2 Work Processes		40
		RATING
1	We designed our work processes to meet all key operational requirements.	2
2	We measure the performance of our key work processes.	2
3	We periodically review the performance of our work processes to improve them and to keep our processes current with our business needs and directions.	2
Sum		6
Total		16.00

หมวด 7 ผลลัพธ์

Category 7: Results		
Item 7.1 Product and Process Outcomes		120
		RATING
1	We have historical data for our product measures to establish trends.	0
2	We have historical data for process effectiveness measures to establish trends.	0
3	We have comparative data showing our product performance compared to our competitors, industry standards, and/or benchmarks.	0
4	We have comparative data showing our process effectiveness performance compared to our competitors, industry standards, and/or benchmarks.	0
Sum		0
Total		0.00

Item 7.2 Customer-Focused Outcomes		90
		RATING
1	We have historical data for our customer-focused measures to establish trends.	0
2	We have comparative data showing our customer-focused performance compared to our competitors, industry standards, and/or benchmarks.	0
Sum		0
Total		0.00

Item 7.3 Workforce-Focused Outcomes		80
		RATING
1	We have historical data for our workforce measures to establish trends.	0
2	We have comparative data showing our workforce performance compared to our	0
Sum		0
Total		0.00

Item 7.4 Leadership and Governance Outcomes		80
		RATING
1	We have historical data for our leadership results to establish trends.	0
2	We have comparative data showing our leadership performance compared to our	0
Sum		0
Total		0.00

Item 7.5 Financial and Market Outcomes		80
		RATING
1	We have historical data for our financial measures to establish trends.	0
2	We have historical data for our marketplace measures to establish trends.	0
3	We have comparative data showing our financial performance compared to our	0
4	We have comparative data showing our marketplace performance compared to our	0
Sum		0
Total		0.00

คะแนนรวม

	คะแนนเต็ม	RATING	SCORE
Category 1: Leadership			
Item 1.1 Senior Leadership	70	20	31.11
Item 1.2 Governance and Societal Responsibilities	50	17	21.25
Category 2: Strategic Planning			
Item 2.1 Strategy Development	40	36	24.00
Item 2.2 Strategy Implementation	45	13	16.71
Category 3: Customer Focus			
Item 3.1 Voice of the Customer	40	11	12.57
Item 3.2 Customer Engagement	45	11	16.50
Category 4: Measurement, Analysis, and Knowledge Management			
Item 4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance	45	8	14.40
Item 4.2 Management of Information, Knowledge, and Information Technology	45	12	27.00
Category 5: Workforce Focus			
Item 5.1 Workforce Engagement	40	8	12.80
Item 5.2 Workforce Environment	45	11	16.50
Category 6: Operations Focus			
Item 6.1 Work Systems	45	15	27.00
Item 6.2 Work Processes	40	6	16.00
Category 7: Results			
Item 7.1 Product and Process Outcomes	120	0	0.00
Item 7.2 Customer-Focused Outcomes	90	0	0.00
Item 7.3 Workforce-Focused Outcomes	80	0	0.00
Item 7.4 Leadership and Governance Outcomes	80	0	0.00
Item 7.5 Financial and Market Outcomes	80	0	0.00
	1,000	168	235.85
		16.80	<300

• Your organization is starting to develop and implement some of the approaches to address the criteria requirements. However, important gaps still exists in most areas.

<300

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

สรุปผลิตภัณฑ์และบริการ และตาราง Process Mapping

สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ผลิตภัณฑ์/บริการ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปีการศึกษา 2561

ลำดับ	บริการ	ตัวชี้วัดบริการ	กระบวนการหลัก
1.	บริการด้านการศึกษา	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ร้อยละความถูกต้องของข้อมูล 3. ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา	1. การรับเข้านิสิต 2. การจัดการฐานข้อมูลทางการศึกษา 3.การบริหารจัดการงานวิชาการ มก.ฉกส. 4. การลงทะเบียนเรียน 5. การประมวลผลและประเมินผล 6 .การตรวจสำเร็จการศึกษา
2.	บริการพัฒนานิสิต	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของวิทยาเขต	1. การพัฒนานิสิต 2. การส่งเสริมด้านวินัยนิสิต
3.	บริการสวัสดิการนิสิต	1. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดสวัสดิการนิสิต 2. จำนวนข้อร้องเรียนต่อการการจัดสวัสดิการนิสิต	1. สำรวจความต้องการด้านสวัสดิการนิสิต 2. วางแผนด้านสวัสดิการนิสิต 3. จัดสวัสดิการนิสิต 4. ประเมินและปรับปรุงการบริการ
4.	บริการธุรการ	1. การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3. ความผิดพลาดจากการดำเนินงาน	1. ธุรการ 2. จัดการประชุม 3. จัดการโครงการ/กิจกรรม
5.	บริการด้านแผนงาน	1. การดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2. การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ / เป้าประสงค์ 3. จำนวนครั้งในการปรับปรุงในระบบ e-Revenue และ e-budget 4. จำนวนครั้งในการปรับแผน 5. การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ด้านการบริหาร	1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. การจัดทำงบประมาณ 3. การจัดการข้อมูลสารสนเทศ
6.	บริการทรัพยากรบุคคล	1. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน 2. ร้อยละบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามสายงาน 3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	1.การบริหารทรัพยากรบุคคล 2.การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3.การจัดสวัสดิการ
7.	บริการกฎหมาย	1. ข้อพิพาทได้รับการยุติ 2. การดำเนินงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. การดำเนินการสอบสวน 2. การดำเนินการตรวจสอบข้อกฎหมาย 3. การดำเนินการทางคดี
8.	บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	1. ร้อยละของข้อมูลข่าวสารและสื่อที่ได้รับการเผยแพร่ตามระยะเวลาที่กำหนด 2. จำนวนข้อทักท้วงข่าวสารและสื่อที่ผิดพลาดภายหลังจากการเผยแพร่ 3. ร้อยละของจำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการได้ตามแผนการดำเนินงาน 4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 5. การเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนต่างประเทศของนิสิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	1. การเผยแพร่ข่าวสารและสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ 2. วิเทศสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนต่างประเทศ

ลำดับ	บริการ	ตัวชี้วัดบริการ	กระบวนการหลัก
9.	บริการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. รายได้สุทธิ 3. ต้นทุนการให้บริการ	1. การวางแผน 2. การดำเนินงาน 3. การติดตามและประเมินผล
10.	ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดหรือโถงน้ำดื่ม	1. ผ่านมาตรฐานการตรวจวิเคราะห์/ประเมิน 2. รายได้สุทธิ 3. ต้นทุนรวม 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. การผลิตน้ำดื่ม 2. การจัดส่งน้ำดื่ม 3. การจำหน่ายน้ำดื่ม
11.	บริการการเงินการคลัง	1. การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 2. ความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามระเบียบ 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4. ข้อบกพร่องจากหน่วยงานตรวจสอบ 5. การดำเนินงานเป็นไปตามแผน 6. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง	1. การเงิน 2. พัสดุ
12.	บริการสนับสนุนการวิจัย	1. จำนวนผลงานตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ 2. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก 3. จำนวนการยื่นขอจดทรัพย์สินทางปัญญา 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. กำหนดโจทย์วิจัย 2. จัดทำข้อเสนอโครงการ 3. ดำเนินการวิจัย 4. ยื่นขอทรัพย์สินทางปัญญา 5. การเผยแพร่ 6. การสนับสนุนการวิจัย 7. การพัฒนานักวิจัย
13.	บริการสนับสนุนงานบริการวิชาการ	1. รายได้ 2. จำนวนงบประมาณ 3. จำนวนผู้เข้าอบรม 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. กำหนดแผนบริการวิชาการ 2. หาแหล่งทุน 3. ดำเนินการบริการวิชาการ 4. ติดตามประเมินผล
14.	บริการทรัพยากรสารสนเทศ	1. ครบถ้วน 2. ความพึงพอใจ 3. ความคุ้มค่า 4. ความถูกต้อง 5. ระยะเวลา	1. จัดหาทรัพยากร 2. วิเคราะห์ทรัพยากร 3. บริการทรัพยากร 4. ซ่อมบำรุงทรัพยากร 5. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากร 6. บริการอำนวยความสะดวก
15.	บริการทรัพยากรส่วนกลาง	1. ความพร้อมใช้งาน 2. ระยะเวลา 3. คุณภาพบริการ 4. ความพึงพอใจ 5. ความคุ้มค่า	1. จัดหา 2. ติดตั้ง/ให้บริการ 3. บำรุงรักษา 4. ประเมินผล/จัดทำแผน
16.	บริการรักษาความปลอดภัย	1. ความพึงพอใจ 2. ระยะเวลา 3. ประสิทธิภาพ	1. วางแผน 2. เตรียมความพร้อม 3. ให้บริการ 4. รายงานผล 5. ประเมินผล
17.	บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ความคุ้มค่า 2. ความพึงพอใจ 3. ประสิทธิภาพ	1. จัดหา / พัฒนา 2. ติดตั้ง/ให้บริการ 3. บำรุงรักษา 4. ประเมินผล/จัดทำแผน

ภาคผนวกที่ 2

ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงกระบวนการ 17 บริการ ปีการศึกษา 2560

รายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง 17 บริการ ปี 2560 (ครั้งที่ 6)

ที่	รายการปรับปรุง	สถานะ	เป้าหมายการปรับปรุง		ผู้รับผิดชอบ	
1	กระบวนการรับ-ส่งเอกสาร	★	แผน	มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สืบค้นเอกสารรวดเร็ว	หน่วยสารบรรณ	กอง 1
			ผล	สามารถสืบค้น และแจ้งสถานะเอกสารกลับได้ทันที		
2	ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ มก.ฉกส.	○	แผน	ลดรอบระยะเวลาติดตามผลการดำเนินงานจาก 22 วันเหลือ 10 วัน	หน่วยแผนงานฯ	กอง 1
			ผล	-		
3	พัฒนาบุคลากรทุกสายให้มีสมรรถนะหลัก ตาม มก.กำหนด	★	แผน	ได้แผนพัฒนาบุคลากรที่สามารถวัดศักยภาพของบุคลากรด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	หน่วยทรัพยากรฯ	กอง 1
			ผล	- มีการจัดทำข้อตกลงงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว - มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงงานแล้ว - มีการประเมินผลสมรรถนะหลักมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (CC) แล้ว - มีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) แล้ว - อยู่ระหว่างจัดทำหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร สขส. ประจำปีงบประมาณ 2562 (ซึ่งจะนำไปเขียนเป็นแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป)		
4	เพิ่มจำนวนตำแหน่งทางวิชาการของสายสนับสนุน	★	แผน	1. กำหนดแผนการให้ความรู้การขอตำแหน่งทางวิชาการ	หน่วยทรัพยากรฯ	กอง 1
			ผล	2. กำหนดแผนการรณรงค์ กระตุ้น ติดตาม การขอตำแหน่งทางวิชาการ 1. มีแผนการให้ความรู้ และรณรงค์การขอตำแหน่งวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้ตำแหน่งทางวิชาการ ร้อยละ 81.81		
5	การจัดลำดับเนื้อหาสารเพื่อสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร และจัดหมวดหมู่กลุ่มเป้าหมายเพื่อการผลิตสื่อ	★	แผน	เนื้อหาในการสื่อชัดเจน สามารถกำหนดรูปแบบการจัดทำสื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น	หน่วยประชาสัมพันธ์ฯ	กอง 1
			ผล	ความพึงพอใจต่อการบริการ อยู่ในระดับดี		
6	KU CSC e-Booking	★	แผน	1. ขั้นตอนการทำงานลดลง ร้อยละ 50	หน่วยที่พักอาศัย	กอง 1
			ผล	2. ระยะเวลาดำเนินงานลดลง ร้อยละ 50 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ > 4.00 1. ขั้นตอนการทำงานลดลงจาก 6 ขั้นตอน เหลือ 2 ขั้นตอน = ร้อยละ 66.67 2. ระยะเวลาดำเนินงานลดลงจาก 300 นาที เหลือ 8 นาที = ร้อยละ 97.33 3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.32		

ที่	รายการปรับปรุง	สถานะ	เป้าหมายการปรับปรุง		ผู้รับผิดชอบ	
7	การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเช่าที่พัก	-	แผน ผล	ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเช่าที่พักลดลง ร้อยละ 10 ในปี งบประมาณ 2561 ไม่บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการให้บริการเช่าที่พัก ปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 14.07 (ปี 2560 มีค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 5,670,219.36 บาท และปี 2561 มีค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 6,498,939.04 บาท)	หน่วยที่พักอาศัย	กอง 1
8	ระบบผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มบรรจุขวด	★	แผน ผล	1. ขั้นตอนการดำเนินงานลดลง ร้อยละ 30 2. ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งระบบ ลดลง ร้อยละ 45 3. ร้อยละความผิดพลาดจากการจัดส่งสินค้าลดลง ร้อยละ 3 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ > 4.00 1. ขั้นตอนการดำเนินงานลดลง 1.1 ขั้นตอนจัดส่งน้ำดื่ม ลดลงจาก 7 → 4 ขั้นตอน 1.2 ขั้นตอนการรับ-นำส่งเงิน ลดลงจาก 6 → 4 ขั้นตอน 1.3 ขั้นตอนการวางบิลและการติดตามทวงหนี้ ลดลงจาก 8 → 6 ขั้นตอน 2. ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งระบบลดลง 2.1 ขั้นตอนจัดส่งน้ำดื่ม ลดลงจาก 170 → 75 นาที/รอบ 2.2 ขั้นตอนการรับ-นำส่งเงิน ลดลงจาก 75 → 35 นาที 2.3 ขั้นตอนการวางบิลและการติดตามทวงหนี้ ลดลงจาก 410 → 250 นาที	หน่วยสิทธิประโยชน์	กอง 1
9	การลดการตีกลับเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่าย	★	แผน ผล	ลดการตีกลับเอกสาร ร้อยละ 10 เอกสารการเบิกจ่ายและจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-สิงหาคม 2561 พบว่ามีเอกสารที่ส่งจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายทั้งหมด 3,924 ชุด มีการตีกลับเพื่อแก้ไขทั้งหมด 689 ชุด คิดเป็นร้อยละ 18 ซึ่งลดลงจากการส่งเอกสารตีกลับจากปีก่อนซึ่งมีประมาณร้อยละ 30 สาเหตุของการตีกลับ คือ 1) จำนวนเงินไม่ถูกต้อง 2) ระบุวันที่ไม่ถูกต้อง 3) การแนบเอกสารประกอบการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน	หน่วยงบประมาณ	กอง 1
10	การลดการปรับปรุงบัญชี	○	แผน ผล	ลดการปรับปรุงบัญชีจาก ร้อยละ 2 เป็นร้อยละ 1 -	หน่วยบัญชี	กอง 1
11	การออกแนะแนวประชาสัมพันธ์การรับสมัคร	★	แผน	1. ได้นักเรียนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์	หน่วยแนะแนวฯ	กอง 2

ที่	รายการปรับปรุง	สถานะ	เป้าหมายการปรับปรุง		ผู้รับผิดชอบ	
			ผล	2. ได้จำนวนนิสิตใหม่เป็นไปตามเป้าหมายการรับเข้าศึกษา 3. ได้จำนวนผู้สมัครเพิ่มขึ้น มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ทำให้มีจำนวนนิสิตเป็นไปตามเป้าหมายการรับเข้าศึกษา ประจำปีการศึกษา 2561		
12	รายงานผลการสำเร็จการศึกษา	★	แผน ผล	1. นิสิตสามารถทราบว่าตนเองขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาประเภทใดได้บ้าง เพื่อนำไปสมัครงาน/สมัครเรียนต่อ 2. นิสิตทราบผลสำเร็จการศึกษาแบบออนไลน์ และ Real Time ระบบสามารถใช้งานได้ตามความต้องการ และมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ อยู่ที่ 3.00	หน่วยสำเร็จการศึกษา	กอง 2
13	การปรับปรุงฐานข้อมูลด้านหลักสูตร	★	แผน ผล	ฐานข้อมูลหลักสูตรมีความถูกต้อง 100% ฐานข้อมูลหลักสูตรทั้งหมดมีความถูกต้อง 100% ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.16	หน่วยทะเบียน	กอง 2
14	ฐานข้อมูลผู้สอนวิชาบูรณาการ มก.ฉกส.	-	แผน ผล	1. มีฐานข้อมูลผู้สอนวิชาบูรณาการจากหลายคณะ หลายสาขา 2. อาจารย์สามารถจัดการเรียนการสอนรายวิชาบูรณาการได้มากขึ้น ไม่ดำเนินการต่อ เนื่องจากระบบฐานข้อมูลงานทะเบียนมีข้อมูลผู้สอนที่ต้องการอยู่แล้ว จึงไม่ได้จัดทำฐานข้อมูลเพิ่ม	หน่วยส่งเสริมมาตรฐานฯ	กอง 2
15	การจัดทำแผนพัฒนานิสิต และการประเมินความสำเร็จของแผน	★	แผน ผล	1. มีรูปแบบการจัดทำแผนพัฒนานิสิต 2. มีรูปแบบการประเมินความสำเร็จที่เชื่อมโยงระหว่างคณะและงานกิจการนิสิต 3. แผนพัฒนานิสิตสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละหลักสูตร มีแผนพัฒนานิสิตที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละหลักสูตร พร้อมทั้งสามารถประเมินความสำเร็จเชื่อมโยงกับคณะ	หน่วยกิจกรรมนิสิต	กอง 2
16	การรณรงค์การสวมหมวกนิรภัย 100% ของนิสิต มก.ฉกส.	★	แผน ผล	1. จำนวนนิสิตที่สวมหมวกนิรภัยมีมากขึ้น ร้อยละ 90 2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 90 3. ความพึงพอใจของผู้รับรู้ข้อมูลการรณรงค์ > 4.00 1. จำนวนนิสิตที่สวมหมวกนิรภัยมีมากขึ้น ร้อยละ 95 2. อุบัติเหตุเกิดขึ้นภายในวิทยาเขตลดลง ร้อยละ 38.46 (ปี 2559 เกิดอุบัติเหตุ 39 ครั้ง และปี 2560 เกิดอุบัติเหตุ 15 ครั้ง)	หน่วยสวัสดิการนิสิต	กอง 2
17	ระบบสมัครทุนออนไลน์/การเพิ่มช่องทางเพื่อหา	★	แผน	ลดขั้นตอนการส่งใบสมัครเพื่อขอรับทุนการศึกษา	หน่วยสวัสดิการนิสิต	กอง 2

ที่	รายการปรับปรุง	สถานะ	เป้าหมายการปรับปรุง		ผู้รับผิดชอบ	
	แหล่งทุนเพิ่มขึ้น		ผล	นิสิตก็ยังมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ กยศ./กรอ. ออนไลน์ อยู่ที่ 4.09		
18	การดูแลผู้ป่วยที่มีแผลถลอก และแผลฉีกขาดจากอุบัติเหตุ	★	แผน	1. ระยะเวลาในการทำแผลถลอก และแผลฉีกขาดลดลง 2. ค่าใช้จ่ายจากการรักษาแผลถลอก และแผลฉีกขาดลดลง	หน่วยส่งเสริมกีฬาและสุขภาพ	กอง 2
			ผล	1. พบว่าแผลระดับ Partial Thickness wound เดิมใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที ระยะนาน 7 วัน ปัจจุบันลดลงจากเดิมเหลือเพียงเฉลี่ย 4.1 วัน 2. ค่าใช้จ่ายลดลงน้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อคน		
19	สนับสนุนและกระตุ้นให้นักวิจัยและนักพัฒนาหน้าใหม่	★	แผน	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 4.20 2. นักวิจัยหน้าใหม่ที่ได้รับทุนจากแหล่งทุนภายนอก 1 คน/ปี 3. จำนวนผลงานที่ยื่นขอจดทรัพย์สินทางปัญญา 2 เรื่อง/ปี	งานบริหารวิจัย	กอง 3
			ผล	1. อยู่ในระหว่างจัดเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. นักวิจัยหน้าใหม่รับทุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 1 ราย คือ ดร.ศิริลักษณ์ พานโคกสูง 3. มีจำนวนผลงานที่ยื่นขอจดทรัพย์สินทางปัญญา 2 เรื่อง ได้แก่ 1) เรื่องการพัฒนาชุดทดสอบภาคสนามสำเร็จรูปเพื่อตรวจหาเชื้อพีคัลโคลิฟอร์มแบคทีเรีย (Escherichia coli) จากชุดตรวจโคลิฟอร์มแบคทีเรียโดยตรง ผลงานของ อาจารย์ ดร.อนุศักดิ์ เกิดสิน คณะสาธารณสุขศาสตร์ และ 2) เรื่องผลิตภัณฑ์ก้อนวัสดุเพาะเห็ดแบบอัตโนมัติ ผลงานของ ผศ.ดร.ทวี งามวิไลกร คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์		
20	สนับสนุนให้นักพัฒนาหน้าใหม่	-	แผน	1. จำนวนอาจารย์ และบุคลากรทำโครงการพัฒนาวิชาการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 2. รายได้จากโครงการพัฒนาวิชาการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20	งานบริการวิชาการ	กอง 3
			ผล	1. จำนวนอาจารย์ และบุคลากรทำโครงการพัฒนาวิชาการลดลง จาก 17 คน เหลือ 16 คน 2. รายได้จากโครงการพัฒนาวิชาการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20		
21	ปรับปรุงกระบวนการงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	★	แผน	ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอจัดซื้อจัดจ้างจากร้านค้าได้รวดเร็ว โดยใช้ระบบ Open Source	งานห้องสมุด	กอง 4
			ผล	ลดระยะเวลาในการรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ จาก 45 วันเหลือ 30 วัน		
22	บริการทรัพยากรส่วนกลาง	★	แผน	1. ลดรอบขั้นตอนการทำงาน โดยไม่ผ่านขั้นตอนงานสารบรรณ 2. เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการของผู้รับบริการ	งานอาคารสถานที่	กอง 4

ที่	รายการปรับปรุง	สถานะ	เป้าหมายการปรับปรุง		ผู้รับผิดชอบ	
			ผล	3. มีระบบคลังทรัพยากรส่วนกลาง ช่วยให้การทรัพยากรได้ง่ายขึ้น 1. ดำเนินการจัดทำระบบภูมิสถาปัตยกรรมออนไลน์ (ขอใช้สถานที่ คนงาน ตกแต่งสถานที่ ระบบจองใช้รถ) ซึ่งอยู่ระหว่างการทดลองใช้ระบบ 2. ลดระยะเวลาและเพิ่มความสะดวกในการขอใช้ส่วนงานภูมิสถาปัตย์ การจองใช้รถ		
23	การพัฒนาระบบงานรักษาความปลอดภัย	★	แผน	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ	หน่วยรักษาความปลอดภัย	กอง 4
			ผล	ใช้ social media ในการจัดการการสื่อสารในงานรักษาความปลอดภัย โดยจัดทำ line group สำหรับประสานงานและแจ้งพิกัดของจุดเกิดเหตุได้ทันที		
24	การพัฒนาทีมงานรับบริการซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และไอทีสนับสนุนรูปแบบมืออาชีพ	★	แผน	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยบูรณาการ 3 งาน และบุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้	งาน IT	กอง 4
			ผล	1. จัดทำ km บุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นสำหรับงานบริการคอมพิวเตอร์ เครือข่ายและไอทีสนับสนุนได้ 2. ทำคู่มือในการทำงาน คู่มือเครือข่าย คู่มือซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และคู่มืองานไอทีสนับสนุน		
25	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อปรับปรุงกระบวนการงานซ่อม	★	แผน	พัฒนาระบบสารสนเทศแจ้งซ่อม เพื่อจัดลำดับคิวงาน และลดขั้นตอนการทำงาน	งาน IT	กอง 4
			ผล	ดำเนินการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมและเปิดใช้งานเรียบร้อยแล้ว และได้มีการปรับปรุงระบบโดยเพิ่มขั้นตอน รับเรื่อง/กำลังดำเนินการ และพัฒนาระบบแสดงรายงานผลการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทุกบริการ Link รายงานผลการปฏิบัติงาน => https://misreg.csc.ku.ac.th/ku/cscHelpdesk/index.php?page=summary		

แถบเหลือง = ปรับปรุงกระบวนการ แล้วได้รับรางวัล KM Award

สถานะการดำเนินการ

★ = ดำเนินการแล้วเสร็จ แล้วเกิดผลลัพธ์

✓ = ดำเนินการแล้วเสร็จ

○ = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ภาคผนวกที่ 3

แผนปรับปรุงกระบวนการ 17 บริการ (รายบุคคล) ปีการศึกษา 2561

สรุปรายการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์/บริการ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปีการศึกษา 2561

ลำดับ	บริการ	กระบวนการหลัก	รายการปรับปรุง
1.	บริการด้านการศึกษา	1. การรับเข้านิสิต 2. การจัดการฐานข้อมูลทางการศึกษา 3.การบริหารจัดการงานวิชาบูรณาการ มก.ฉกส. 4. การลงทะเบียนเรียน 5. การประมวลผลและประเมินผล 6 .การตรวจสำเร็จการศึกษา	1. การดำเนินการรับสมัคร 2. ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อ 3. ระบบคัดเลือกผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ 4. ระบบติดตามสถานะเอกสารหลักสูตร 5. การปรับปรุงกระบวนการให้บริการเอกสารบัณฑิตศึกษา 6. การพัฒนากระบวนการในการจัดกิจกรรมรายวิชา
2.	บริการพัฒนานิสิต	1. การพัฒนานิสิต 2. การส่งเสริมด้านวินัยนิสิต	1. การประเมินผลโครงการพัฒนานิสิต 2. ระบบติดตามสถานการณ์ของอนุมัติโครงการ/กิจกรรมขององค์กรกิจกรรมนิสิต มก.ฉกส. 3. ปรับปรุงขั้นตอนการจัดการแบบคำร้องขอใบรับรองการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร 4. ระบบติดตามสถานการณ์จัดซื้อ-จัดจ้างขององค์กรกิจกรรมนิสิต 5. ระบบการเบิก-จ่ายอุปกรณ์ออนไลน์ 6. ปรับปรุงระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยวินัยนิสิต 7. ปรับปรุงกระบวนการงานส่งเสริมค่านิยมที่ดีของนิสิต
3.	บริการสวัสดิการนิสิต	1. สำรวจความต้องการด้านสวัสดิการนิสิต 2. วางแผนด้านสวัสดิการนิสิต 3. จัดสวัสดิการนิสิต 4. ประเมินและปรับปรุงการบริการ	1. ระบบการรับสมัครทุนออนไลน์ V.2 2. ระบบการเบิกจ่ายเงินนิสิตช่วยงาน 3. กระบวนการงานการขึ้นดะเบยยันการลงทะเบียนเรียนสำหรับกู้เงิน กยศ./กรอ. 4. การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 5. กระบวนการให้คำปรึกษานิสิต 6. การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยอุบัติเหตุสถานพยาบาล มก.ฉกส. 7. ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อสถานพยาบาล มก.ฉกส. (Infection Control)
4.	บริการธุรการ	1. ธุรการ 2. จัดการประชุม 3. จัดการโครงการ/กิจกรรม	1. ความไม่พึงพอใจในกระบวนการรับเฉพาะ 2. ความไม่พึงพอใจในการส่งเอกสารระหว่างวิทยาเขต 3. ขั้นตอนการออกเลขหนังสือ 4. ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการรับเอกสารทั่วไป 5. การสืบค้นเอกสารที่จัดเก็บและรอการทำลาย 6. การควบคุมเอกสารก่อนเสนอผู้บริหาร 7. ความไม่พึงพอใจของกรรมการประชุม 8. ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ 9. การจัดทำคำสั่ง ประกาศ มก.ฉกส.

ลำดับ	บริการ	กระบวนการหลัก	รายการปรับปรุง
5.	บริการด้านแผนงาน	1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. การจัดทำงบประมาณ 3. การจัดการข้อมูลสารสนเทศ	1. การรวบรวมข้อมูลข้อมูลสารสนเทศมีความ ล่าช้า 2. การปรับปรุงกระบวนการจัดโครงการ 3. การปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนแปลง งบประมาณเงินรายได้มีประสิทธิภาพ 4. ปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดแผน ยุทธศาสตร์สู่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ
6.	บริการทรัพยากรบุคคล	1.การบริหารทรัพยากรบุคคล 2.การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3.การจัดสวัสดิการ	1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2. การสร้างความเข้าใจสิทธิสวัสดิการ 3. การขอหนังสือรับรองราชการ และบุคลากร (ภาษาไทย)
7.	บริการกฎหมาย	1. การดำเนินการสอบสวน 2. การดำเนินการตรวจสอบข้อกฎหมาย 3. การดำเนินการทางคดี	1. ความไม่พึงพอใจในกระบวนการตรวจสอบนิติ กรรมสัญญา 2. ความไม่พึงพอใจในการตรวจสอบร่างกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง
8.	บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	1. การเผยแพร่ข่าวสารและสื่อเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ 2. วิเทศสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนต่างประเทศ	1. การวางแผนการเผยแพร่ข่าวสาร 2. การออกแบบและจัดทำสื่อเพื่อการเผยแพร่
9.	บริการทรัพย์สินและสิทธิ ประโยชน์	1. การวางแผน 2. การดำเนินงาน 3. การติดตามและประเมินผล	1. การประเมินผลบริการห้องพักออนไลน์ 2. การรับสมัครผู้ประกอบการร้านค้า 3. การแจ้งซ่อมบำรุง 4. การทำความสะอาดห้องพัก 5. การรับเงินค่าห้องพักอุทยานบ้านเชิงเครือ ช่วงนอกเวลาการทำงานและวันหยุด
10.	ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มนนทรี อีสาน	1. การผลิตน้ำดื่ม 2. การจัดส่งน้ำดื่ม 3. การจำหน่ายน้ำดื่ม	1. การตรวจสอบยอดคงเหลือน้ำดื่มนนทรีอีสาน
11.	บริการการเงินการคลัง	1. การเงิน 2. พัสดุ	1.การลดการตีกลับเอกสารการเบิกจ่ายเงิน สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และ การศึกษาบุตร 2. การลดการปรับปรุงบัญชีจากการบันทึกบัญชี จ่ายชำระเจ้าหนี้ 3. การลดการปรับปรุงรายการบันทึกบัญชี และ การบันทึกบัญชีไม่ทันรอบระยะเวลาบัญชี 4. การลดการตีกลับเอกสารเบิก-จ่ายเงิน 5. การรับเงินโครงการพัฒนาวิชาการ 6. การเบิกจ่ายเงินทุนการศึกษาให้แก่นิสิต 7. การแจ้งโอนเงินผ่านระบบออนไลน์ 8. การลดการแก้ไขเอกสารจัดซื้อ-จัดจ้าง การ ตรวจรับพัสดุ การออกเลขครุภัณฑ์
12.	บริการสนับสนุนการวิจัย	1. กำหนดโจทย์วิจัย 2. จัดทำข้อเสนอโครงการ 3. ดำเนินการวิจัย 4. ยื่นขอทรัพย์สินทางปัญญา 5. การเผยแพร่	1. นักวิจัยได้รับทุนจากแหล่งทุนภายนอกน้อย

ลำดับ	บริการ	กระบวนการหลัก	รายการปรับปรุง
		6. การสนับสนุนการวิจัย 7. การพัฒนานักวิจัย	
13.	บริการสนับสนุนงานบริการวิชาการ	1. กำหนดแผนบริการวิชาการ 2. หาแหล่งทุน 3. ดำเนินการบริการวิชาการ 4. ติดตามประเมินผล	1. ขออนุมัติปิดโครงการประเภทพัฒนาวิชาการ
14.	บริการทรัพยากรสารสนเทศ	1. จัดหาทรัพยากร 2. วิเคราะห์ทรัพยากร 3. บริการทรัพยากร 4. ซ่อมบำรุงทรัพยากร 5. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากร 6. บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	1. การรับหนังสือบริจาค 2. คู่มือการพิมพ์เลขหมู่ 3. คู่มือนิสิตช่วยงานห้องสมุด หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ 4. การ weeding หนังสือ 5. สร้างสื่อประชาสัมพันธ์รายการหนังสือใหม่ประจำเดือน(ออนไลน์) เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ 6. พัฒนาแบบฟอร์มแจ้งซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 7. ขั้นตอนการสแกนเอกสารจดหมายเหตุ 8. การเผยแพร่ข้อมูลจดหมายเหตุ 9. ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดด้วย website 10.คู่มือการรวบรวมเอกสารจดหมายเหตุ
15.	บริการทรัพยากรส่วนกลาง	1. จัดหา 2. ติดตั้ง/ให้บริการ 3. บำรุงรักษา 4. ประเมินผล/จัดทำแผน	1. ระบบซ่อมบำรุงรักษา 2. ระบบตรวจสอบดูแลความสะอาด 3. ระบบบริการจัดเตรียมสถานที่ 4. ปลุกต้นไม้ประจำปี 5. การก่อสร้าง 6. การจัดตารางรถ
16.	บริการรักษาความปลอดภัย	1. วางแผน 2. เตรียมความพร้อม 3. ให้บริการ 4. รายงานผล 5. ประเมินผล	1. จัดการความปลอดภัย
17.	บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จัดหา / พัฒนา 2. ติดตั้ง/ให้บริการ 3. บำรุงรักษา 4. ประเมินผล/จัดทำแผน	1. Network security 2. Network monitoring - Wifi monitoring - Switch monitoring 3. กระบวนการแก้ไขงานบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 4 .กระบวนการพัฒนาโปรแกรม 5.กระบวนการพัฒนาการให้บริการ โซเชียลมีเดีย