



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2559

วันที่ 4, 7, 13, 14, 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี โดยพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2559 (1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560) ตามข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ระดับส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2559 ซึ่งมีกำหนดการประเมินในวันที่ 4, 7, 13, 14, 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในฯ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักงานอธิการบดี ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงส่วนงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559

ประธานกรรมการ  (รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา)
คณะวิศวกรรมศาสตร์

กรรมการกลุ่มที่ 1 ประเมินฯ กองคลัง สำนักงานตรวจสอบภายใน และสำนักงานทรัพย์สิน

กรรมการ  (รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันทawat)
ผู้ทรงคุณวุฒิ


กรรมการ  (อาจารย์ ดร.ณัฐพล จันทร์พานิชย์)
คณะวิศวกรรมศาสตร์ศรีราชา

กรรมการกลุ่มที่ 2 ประเมินฯ กองการเจ้าหน้าที่ กองกลาง กองวิเทศสัมพันธ์ และสำนักงานกฎหมาย

กรรมการ  (รองศาสตราจารย์ ประดณเดช นีละคุปต์)
คณะวิศวกรรมศาสตร์


กรรมการ  (นายพิชัยยุทธ บุญมี)
สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

กรรมการกลุ่มที่ 3 ประเมินฯสถานพยาบาล กองกิจการนิสิต กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่
สำนักการกีฬา และสำนักงานบริการวิชาการ

กรรมการ  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีราพร อนันตะเศรษฐกุล)
คณะวิทยาศาสตร์

กรรมการ  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพวรรณ ดวงปัญญา)
คณะเกษตร

กรรมการกลุ่มที่ 4 ประเมินฯกองแผนงาน และสำนักงานประกันคุณภาพ

กรรมการ  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีราพร อนันตะเศรษฐกุล)
คณะวิทยาศาสตร์

กรรมการ  (อาจารย์สุจิตตา เรืองรัมย์)
คณะเกษตร

เลขานุการ  (นางสาวณัญญา เบ้าสุภี)
สำนักงานประกันคุณภาพ

ผู้ช่วยเลขานุการ  (นางสาววาสิฏฐี ไวตี)
สำนักงานประกันคุณภาพ

วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	1
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2558.....	2
การปรับปรุงงานของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2559.....	3
สรุปข้อมูลพื้นฐานของส่วนงาน	3
วิธีการประเมินคุณภาพภายใน.....	4
• การวางแผนและการประเมิน.....	4
• วัตถุประสงค์การประเมิน.....	4
• กำหนดการประเมินฯ.....	5
• รูปแบบการประเมินฯ	5
กลุ่มที่ 1 ด้านการเงิน.....	6
1. กองคลัง.....	7
2. สำนักงานตรวจสอบภายใน.....	9
3. สำนักงานทรัพย์สิน	11
กลุ่มที่ 2 ด้านบริหารทั่วไป.....	13
4. กองการเจ้าหน้าที่.....	14
5. กองกลาง.....	16
6. กองวิเทศสัมพันธ์	18
7. สำนักงานกฎหมาย	20
กลุ่มที่ 3 ด้านบริการ.....	22
8. สถานพยาบาล	23
9. กองกิจการนิสิต	24
10. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่.....	26
11. สำนักการกีฬา	28
12. สำนักงานบริการวิชาการ	30
กลุ่มที่ 4 ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ.....	32
13. กองแผนงาน.....	33
14. สำนักงานประกันคุณภาพ.....	35
ภาคผนวก	37
ภาพกิจกรรม	38

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานอธิการบดีรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2559 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ระดับส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2559 โดยมีการประเมินฯ ในระดับหน่วยงานย่อย จำนวน 14 หน่วยงาน เน้นพิจารณาโครงสร้างองค์การ (OP) การจัดทำ Value Chain ของบริการหลัก การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน ผลลัพธ์ของการดำเนินงานตาม หมวด 7 และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี พบว่า หลายหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เริ่มมีพัฒนาการในการดำเนินงานที่ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา และเห็นประโยชน์ในการนำหลักคิดของเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการปรับปรุงงาน รายละเอียดดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดีเริ่มมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในระดับบุคคล ที่ส่งผลต่อการทำงานให้ สะดวกรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรคำนึงถึงการพัฒนาปรับปรุงที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อน การกิจของสำนักงานฯ ให้บรรลุเป้าหมาย และสามารถสนับสนุนการบริหารงานของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
2. สำนักงานอธิการบดีเริ่มมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและจัดทำ Value Chain ภายใน หน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนถึงประโยชน์ของการใช้ Value Chain เพื่อ วิเคราะห์หา Gap ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ และ Value Chain ที่บูรณาการข้ามหน่วยงานยังมีโอกาสในการพัฒนาได้ อีกหลายเรื่อง
3. สำนักงานอธิการบดีเริ่มมีการกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัย นำเข้า และกระบวนการ ดังนั้น ควรเพิ่มตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ (outcome) ของการดำเนินงาน รวมถึงมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

1. เพื่อให้การขับเคลื่อนการทำงานของสำนักงานอธิการบดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้บริหาร ระดับสูง (รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี ที่เกี่ยวข้อง) ควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้
 - มีการกำหนดนโยบายทิศทาง และเป้าหมายการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น และระยะยาวที่ชัดเจน
 - มีส่วนร่วมในการผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
 - มีการติดตามความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
 - สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีความ คล่องตัว
 - จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานร่วมกัน
2. ควรมีองค์กรกลางที่ทำหน้าที่บ่มเพาะธุรกิจ และขับเคลื่อนการหารายได้จากผลงานที่ได้รับการจด ทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2558

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2558 พบว่า สำนักงานอธิการบดี ได้รับข้อเสนอแนะจำนวน 6 ข้อ ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ สรุปได้ดังนี้

โอกาสในการพัฒนา	ข้อสังเกตของกรรมการ
1. ควรวิเคราะห์และจัดทำ Value Chain ในบริการหลักของสำนักงานอธิการบดี โดยเฉพาะในงานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เห็นภาพการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์หา Gap เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจยิ่งขึ้น	หน่วยงานเริ่มมีการจัดทำ Value Chain ในแต่ละบริการหลัก แต่ความเข้าใจยังไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์กระบวนการเพื่อการปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งในส่วนที่เป็นกระบวนการภายในหน่วยงาน และกระบวนการที่ต้องทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
2. ควรมีวิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการอย่างจริงจัง และรวบรวมสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	หน่วยงานเริ่มมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ แต่ควรดำเนินการให้เป็นระบบยิ่งขึ้น และนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงอย่างแท้จริง
3. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงานในฐานะการเป็นองค์กรที่มีภารกิจสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ยังไม่พบตัวชี้วัด และเป้าหมายระดับกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี ในการดำเนินงานสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย
4. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทมหาวิทยาลัยที่มีการเปลี่ยนแปลง	เริ่มมีการทำงานเชิงรุกในบางหน่วยงาน
5. ควรสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สามารถตอบสนองพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี	ควรผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีอย่างต่อเนื่อง โดยอาจเริ่มต้นจากกระบวนการที่เป็นภารกิจสนับสนุนการบริหารงานในด้านแผน เงิน และบุคคล
6. ควรกำหนดกลไกการขับเคลื่อนเกณฑ์ EdPEX ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือในการบริหารและปรับปรุงองค์กรที่แท้จริง	เริ่มมีการนำหลักการของเกณฑ์ EdPEX ไปใช้ในการปรับปรุงงานในหลายหน่วยงาน แต่ยังเป็น การปรับปรุงเชิงตั้งรับเป็นส่วนมาก ดังนั้น ควรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงเชิงรุกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามภารกิจให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลไกการติดตามผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงงานของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2559

ในปีการศึกษา 2559 หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีมีการปรับปรุงงาน รวม 59 เรื่อง ดังนี้

กองคลัง	1 เรื่อง	สถานพยาบาล	23 เรื่อง
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1 เรื่อง	กองกิจการนิสิต	2 เรื่อง
สำนักงานทรัพย์สิน	12 เรื่อง	กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่	3 เรื่อง
กองการเจ้าหน้าที่	1 เรื่อง	สำนักการกีฬา	4 เรื่อง
กองกลาง	3 เรื่อง	สำนักงานบริการวิชาการ	1 เรื่อง
กองวิเทศสัมพันธ์	2 เรื่อง	กองแผนงาน	1 เรื่อง
สำนักงานกฎหมาย	2 เรื่อง	สำนักงานประกันคุณภาพ	3 เรื่อง

สรุปข้อมูลพื้นฐานของส่วนงาน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2512 ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 8 มกราคม 2512 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2513 โดยมีการปรับวิสัยทัศน์ใหม่ ดังนี้ “สำนักงานอธิการบดี เป็นส่วนงานที่เข้มแข็งด้านการบริการ บริหารจัดการอย่างบูรณาการและมีประสิทธิภาพ ก้าวทันเทคโนโลยี” ประกอบด้วยหน่วยงานในสังกัดจำนวน 14 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองแผนงาน กองยานพาหนะอาคาร และสถานที่ กองวิเทศสัมพันธ์ สถานพยาบาล สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานกฎหมาย สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานทรัพย์สิน สำนักงานบริการวิชาการ และสำนักการกีฬา ซึ่งมีการกิจหลักที่จะบรรลุเป้าหมายในการให้บริการแต่ละด้านที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ทุกหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานให้ตอบสนองพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

1. มุ่งมั่นให้บริการ และบริหารจัดการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. บูรณาการภารกิจ และเป็นศูนย์รวมฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการอย่างทันสมัย
3. บริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรทั้งหมด 1,096 คนประกอบด้วย ข้าราชการ 7 คน พนักงานงบประมาณ 293 คน พนักงานเงินรายได้ 720 คน พนักงานราชการ 9 คน และลูกจ้างประจำ 67 คน ถ้าพิจารณาตามคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการ เป็นดังนี้ คุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี 585 คน ปริญญาตรี 359 คน ปริญญาโท 147 คน และปริญญาเอก 5 คน มีตำแหน่งเชี่ยวชาญ 2 คน ชำนาญการพิเศษ 37 คน ชำนาญการ 93 คน และไม่มีตำแหน่งวิชาการ 964 คน

วิธีการประเมินคุณภาพภายใน

- การวางแผนและการประเมิน

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจประเมิน

คณะกรรมการการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานภายในสำนักงาน อธิการบดีตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารและทีมงานของสำนักงานอธิการบดี ประธานชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดเวลาการประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมินฯ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี แนะนำทีมผู้บริหาร และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีพร้อมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น อันนำไปสู่การหาแนวทางร่วมกันเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของส่วนงาน นอกจากนี้ คณะกรรมการฯ ได้พบผู้บริหารและทีมงานของหน่วยงานย่อยจำนวน 14 หน่วยงาน เพื่อรับฟังรายงานผลการดำเนินงาน และคณะกรรมการฯ ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

3. การดำเนินงานหลังการตรวจประเมิน

สรุปรายงานผลการประเมินฯ ทั้งในภาพรวม และแต่ละหน่วยงานย่อย ส่งให้กับผู้อำนวยการสำนักงาน อธิการบดีสำหรับเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงและส่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ภาพรวม ระดับส่วนงานสนับสนุน

- วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อพิจารณาโครงสร้างองค์การ (OP) ของส่วนงาน
2. เพื่อประเมินวิธีการที่ส่วนงานใช้ในการบริหารจัดการ
3. เพื่อพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ส่วนงานกำหนด
4. เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนาของส่วนงาน
5. เพื่อพิจารณาผลการปรับปรุงของส่วนงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงที่ส่วนงานเสนอไว้

● กำหนดการประชุม

วันที่ 4 ธันวาคมพ.ศ. 2560

- 08.30 – 09.00 น. ประชุมคณะกรรมการประเมินฯ เพื่อพิจารณาผลการอ่าน SAR ของกรรมการแต่ละคน พร้อมหารือประเด็นข้อซักถามที่จะสัมภาษณ์/ แลกเปลี่ยนกับผู้บริหารส่วนงาน ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 09.00 – 10.30 น. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีกล่าวต้อนรับคณะกรรมการประเมินฯ และแนะนำทีมผู้บริหาร / ประธานกรรมการประเมินฯ แนะนำคณะกรรมการ และชี้แจงวัตถุประสงค์การประเมิน / ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีรายงานผลการดำเนินงานของส่วนงาน ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรรายหน่วยงาน ดังนี้

เวลา	4 ธันวาคม 2560	7 ธันวาคม 2560	13 ธันวาคม 2560	14 ธันวาคม 2560
09.00 – 10.30 น.	ภาพรวมสำนักงานอธิการบดี	กองการเจ้าหน้าที่	สถานพยาบาล	สำนักงานบริการวิชาการ
10.30 – 12.00 น.	กองคลัง	กองกลาง	กองกิจการนิสิต	กองแผนงาน
13.00 – 14.30 น.	สำนักงานตรวจสอบภายใน	กองวิเทศสัมพันธ์	กองยานพาหนะอาคารและสถานที่	สำนักงานประกันคุณภาพ
14.30 – 16.00น.	สำนักงานทรัพย์สิน	สำนักงานกฎหมาย	สำนักการกีฬา	สรุปผลประเมินฯเบื้องต้น

วันที่ 15 ธันวาคม 2560

- 09.00 – 13.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมสรุปผลการประเมินฯ ภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี
- 13.30 – 15.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานผลการวิเคราะห์โอกาสในการพัฒนาในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีทั้ง 14 หน่วยงาน ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

● รูปแบบการประเมิน

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2559 ให้พิจารณาผลการประเมินภาพรวมของทุกหน่วยงานย่อยในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 14 หน่วยงาน โดยเน้นพิจารณาโครงสร้างองค์การ (OP) การจัดทำ Value Chain ของบริการหลัก การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน ผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามหมวด 7 และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 1 ด้านการเงิน

1. กองคลัง
2. สำนักงานตรวจสอบภายใน
3. สำนักงานทรัพย์สิน



1. กองคลัง

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** กองคลังเป็นหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการคลัง ยึดหลักความถูกต้อง คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้
- **พันธกิจ** เป็นศูนย์รวมในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการคลัง การพัสดุ ตามนโยบายและภารกิจของมหาวิทยาลัย
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 4 ประเภท คือ บริการด้านบัญชี บริการด้านการเงิน บริการด้านการควบคุมงบประมาณ/ เงินรายได้ และบริการด้านพัสดุ

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม
2. ยังขาดความเข้าใจการแบ่งลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้วิธียึดบริการแล้วแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อหาความต้องการในบริการได้ชัดเจนขึ้น
3. หน่วยงานควรพิจารณาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากที่ระบุไว้ในรายงานยังไม่สะท้อนความท้าทายของหน่วยงานที่เหมาะสม

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

เริ่มมีการจัดทำ Value Chain ในระดับการปฏิบัติการ และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลในการดำเนินงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. การยกระดับผลการรับรองงบการเงินจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งต้องมีการพัฒนาในเรื่องต่างๆ ดังนี้
 - แผนปรับปรุงเพื่อลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน
 - แผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับเครือข่ายที่ต้องดำเนินการร่วมกัน ทั้งในระดับคณะ ส่วนงานสนับสนุน และวิทยาเขต (สร้างความรู้ ความเข้าใจ)
 - แผนปรับปรุงเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - แผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐาน

2. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

4 ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรมีกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการทำงาน โดยจัดทำ Value Chain ภาพรวมของการดำเนินงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์งานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างกองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	<p>มีการปรับปรุงกระบวนการที่ทำร่วมกับสำนักงานบริการวิชาการ 1 กระบวนการ คือ กระบวนการเบิกจ่ายเงินโครงการพัฒนาวิชาการ แต่ยังไม่พบ Value Chain ภาพรวมของการดำเนินงานของกองคลัง</p>
<p>2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของกองคลัง (เนื่องจากตัวชี้วัดยังไม่สะท้อนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปรับปรุง (เก็บข้อมูลจริง ไม่ใช่การประเมินตนเอง)</p>	<p>มีการดำเนินการผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 แต่ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดของกองคลังบางตัวยังเป็นการประมาณการ ไม่ใช่ข้อมูลผลการดำเนินงานที่แท้จริง</p>

2. สำนักงานตรวจสอบภายใน

1 ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** เป็นผู้นำด้านงานตรวจสอบภายในที่ได้มาตรฐานสากล คงไว้ซึ่งความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน
- **พันธกิจ** บริการให้ความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 2 ประเภท คือ งานบริการให้ความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษา

2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม
2. การกำหนดลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ควรแบ่งตามประเภทของบริการ เพราะบุคคลเดียวกันอาจเป็นลูกค้าในบริการหนึ่ง แต่เป็นคู่ความร่วมมือในอีกบริการหนึ่ง
3. หน่วยงานควรพิจารณาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากที่ระบุไว้ในรายงานยังไม่สะท้อนความท้าทายของหน่วยงานที่เหมาะสม

3 ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีการสร้างเครือข่ายผู้ตรวจสอบภายในเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามแผน ภายใต้เงื่อนไขอัตรากำลังที่จำกัด

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนักงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่ต้องรับประเมินมาตรฐานวิชาชีพของการตรวจสอบภายใน จากกรมบัญชีกลาง ดังนั้น การใช้เกณฑ์ EdPEX ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับหน่วยงาน จึงควรบูรณาการการประเมินฯ จากกรมบัญชีกลาง เทียบกับการประเมินในหมวดกระบวนการตามเกณฑ์ EdPEX ทั้งนี้ ควรเพิ่มตัวชี้วัดในส่วนของผลลัพธ์ที่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ
2. จากการวิเคราะห์ตนเองของสำนักงานตรวจสอบภายใน พบว่า การมีบุคลากรน้อยเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานตรวจสอบภายในของทุกส่วนงานในแต่ละปี จึงจำเป็นต้องพัฒนาเครือข่ายผู้ตรวจสอบภายในของส่วนงานเพื่อเป็นคู่ความร่วมมือในการดำเนินงาน ดังนั้น เพื่อให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานฯ จึงควรวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน และจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อยกระดับความเข้มแข็งของคู่ความร่วมมือ
3. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรมีการดำเนินงานเชิงรุกมากขึ้น เช่น การสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ</p>	<p>มีการจัดโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบบัญชีเงินรับฝากในระบบ KU-ERP ของคณะสำนัก สถาบัน จำนวน 2 ครั้ง อย่างไรก็ตาม หน่วยงานสามารถพิจารณาการดำเนินงานเชิงรุกในเรื่องต่างๆ เพิ่มเติมได้อีก</p>
<p>2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของงานบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถผลักดันให้กระบวนการหลักสามารถดำเนินการได้ดีขึ้น</p>	<p>มีการปรับแบบประเมินความพึงพอใจ โดยเพิ่มหัวข้อการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน แต่ควรมีตัวชี้วัดเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากการวัดความพึงพอใจ</p>

3. สำนักงานทรัพย์สิน

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** สำนักงานทรัพย์สิน เป็นหน่วยงานหลักที่สรรสร้างรายได้และพิทักษ์สิทธิประโยชน์ จัดการบริการที่เป็นมาตรฐาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาคม มก. อย่างยั่งยืน
- **พันธกิจ**
 - 1) การแสวงหารายได้ทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ ตอบสนองทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 2) การพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองประชาคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 3) การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเชิงธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 5 ประเภท คือ บริการให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุ บริการจัดหาผู้ได้สิทธิ์เข้าร่วมแสดงและจำหน่ายสินค้าในงานพิเศษ/โครงการเฉพาะกิจระดับมหาวิทยาลัย บริการจัดบริการด้านอาหารโรงอาหารกลาง มก. บริการจัดบริการห้องพัก อาคารที่พักอาศัยบุคลากร ซอยพหลโยธิน 45 และบริการที่จอดรถ ลานจอดรถโรงอาหารกลาง 2 อาคาร KU Living Place และอาคาร KU Ville

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (OP)

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันควรพิจารณาถึงปัจจัยภายในองค์กรร่วมด้วย

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

โอกาสในการพัฒนา

สำนักงานทรัพย์สินเป็นหน่วยงานที่มีผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย มีเป้าหมายในการดำเนินงานทั้งการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร และการหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัย ดังนั้น สำนักงานฯ จึงควรทบทวนการวิเคราะห์กระบวนการที่ใช้ SIPOC เป็นฐาน และจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาวิทยาลัยตามภารกิจของสำนักงานฯ โดยคำนึงถึงตัวชี้วัดหลักที่สำคัญ ได้แก่ รายได้ ความพึงพอใจ และอัตราการใช้พื้นที่

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรมีการวิเคราะห์และลงรายละเอียดในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้สามารถทำงานเชิงรุกได้ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการเพิ่มเติม เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กรมากขึ้น</p>	<p>มีการวิเคราะห์และจัดทำตัวชี้วัดในกระบวนการดำเนินงานครบทุกกระบวนการ ทั้งนี้ สามารถเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของหน่วยงานได้อีก</p>
<p>2. ควรมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนแยกในแต่ละบริการ และกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน ทั้งที่เป็นการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะหน้า และข้อร้องเรียนระยะยาว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จนกลายเป็นความผูกพัน</p>	<p>มีการเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ด้วยการติด QR Code ในสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ควรนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>

กลุ่มที่ 2 ด้านบริหารทั่วไป

4. กองการเจ้าหน้าที่
5. กองกลาง
6. กองวิเทศสัมพันธ์
7. สำนักงานกฎหมาย



4. กองการเจ้าหน้าที่

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** กองการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงานที่เข้มแข็ง มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- **พันธกิจ** ด้านบุคลากร
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 5 ประเภท คือ บริการด้านการสรรหาบุคคล (ระดับสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย) บริการด้านการพัฒนาและฝึกอบรม บริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน บริการด้านการบำรุงรักษาบุคลากร และบริการด้านข้อมูลประวัติบุคคล

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
2. ควรเพิ่มเติมการวิเคราะห์คู่ความร่วมมือที่สำคัญที่มีส่วนในการผลักดันให้การดำเนินงานของหน่วยงานประสบความสำเร็จ

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีความมุ่งมั่นในการดำเนินการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย ในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรจัดทำ Value Chain ในภาพรวมของการดูแลบุคลากรของมหาวิทยาลัยตั้งแต่การรับเข้าจนถึงการเกษียณอายุ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับคู่ความร่วมมือ ได้แก่ กองคลัง กองแผนงาน คณะ และสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้การวิเคราะห์งานในภาพรวมร่วมกันมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกบริการ และรวบรวมสารสนเทศที่ได้จัดทำเป็นแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย
3. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรพิจารณาบทบาทในการดำเนินงานให้ครอบคลุมภารกิจการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลัง การประเมินผลงาน และการประเมินผลความผูกพันของบุคลากร โดยจัดทำ Value Chain ที่มีการวิเคราะห์งานตามภารกิจให้ชัดเจน ทั้งที่อยู่ในความดูแลของกองการเจ้าหน้าที่ และงานที่ไปบูรณาการกับส่วนงานอื่น</p>	<p>มีการจัดโครงการฝึกอบรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มก. จำนวน 4 เรื่องและสามารถจัดทำสมรรถนะประจำตำแหน่ง 5 ตำแหน่ง ทั้งนี้ ยังไม่พบ Value Chain ของงานที่ไปบูรณาการกับส่วนงานอื่น</p>
<p>2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น</p>	<p>มีการวิเคราะห์และจัดทำตัวชี้วัดในแต่ละบริการของกองการเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ควรพิจารณาตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการให้บริการเพิ่มเติม</p>
<p>3. ควรพิจารณาวางแผนบริหารอัตรากำลัง และขีดความสามารถของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อทดแทนอัตราเกษียณ</p>	<p>มีการจัดทำแผนอัตรากำลัง ทดแทนอัตราเกษียณจำนวน 3 อัตราโดยใช้กรอบอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ที่ว่างอยู่ ทั้งนี้ ยังไม่พบแผนการบริหารขีดความสามารถของบุคลากร</p>

5. กองกลาง

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** กองกลางจะเป็นหน่วยงานที่มีระบบบริหารจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการประชุมให้ทันสมัย เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ฉับไว สร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงบุคลากรทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

- **พันธกิจ** กองกลางสนับสนุนการบริหารจัดการและประสานภารกิจกับทุกหน่วยงาน

- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 4 ประเภท คือ บริการด้านสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัย บริการด้านการประชุมผู้บริหาร บริการด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย และบริการด้านการประสานภารกิจด้านงานพิธีการประจำปีของมหาวิทยาลัย

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
2. ควรมีการรายงานระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีการบริหารจัดการงานด้านสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้อัตรากำลังที่มีอยู่อย่างจำกัด

โอกาสในการพัฒนา

1. บริการด้านสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก การกำกับดูแล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และไม่เกิดข้อผิดพลาดจึงเป็นเรื่องยาก ดังนั้น กองกลางจึงควรทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน
2. ในแต่ละบริการของกองกลางควรมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยเฉพาะในเรื่องของต้นทุนการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน การลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ในงานพิธีการควรมีการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรวบรวมความรู้ไว้ในหน่วยงาน
3. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานเชิงรุกในส่วนองงานประชาสัมพันธ์ เช่น การใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน (ประชาสัมพันธ์ภายใน มก. หรือภายนอก มก.) เพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริการให้ทันกับสภาวะการณ์ โดยเฉพาะกรณีที่น่าจะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในเชิงลบ</p>	<p>มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มากขึ้น ทั้งนี้ ควรรวบรวมผลลัพธ์ความสำเร็จของงานประชาสัมพันธ์ผ่านตัวชี้วัด PR Value อย่างต่อเนื่อง</p>
<p>2. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานด้านงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน</p>	<p>มีการจัดทำแผนงานโครงการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งนี้ ควรเร่งจัดทำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</p>

6. กองวิเทศสัมพันธ์

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักรองรับนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สู่ความเป็นสากล
- **พันธกิจ** กองวิเทศสัมพันธ์จะต้องสร้างความร่วมมือกับนานาชาติ แสวงหาแหล่งทุนสนับสนุนการศึกษา การวิจัย สร้างความเป็นเลิศด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ประสานการดำเนินงานศูนย์อาณานิคมศึกษา เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นสากล
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 3 ประเภท คือ บริการด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ บริการด้านการประสานงานการสมัครรับทุนการศึกษาและเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมทางวิชาการในระดับนานาชาติของนิสิตและบุคลากร บริการด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศด้านต่างประเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนกิจกรรมด้านความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม
2. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
3. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการยังเป็นเพียงการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร ซึ่งไม่ได้สะท้อนระบบที่หน่วยงานนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีการบริหารจัดการภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา

1. กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยเฉพาะด้านการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ (MOU) ทั้งในส่วนที่กองฯ เป็นผู้ดำเนินการ และที่คณะดำเนินการ ซึ่งมีหลายมิติที่ควรพิจารณา เช่น จำนวน Active MOU จำนวน MOU ที่ทำร่วมกัน 5 ปี ต่อเนื่อง การจัดอันดับ (Ranking) ของสถาบันที่ทำ MOU เทียบกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจำนวนนิสิตแลกเปลี่ยนที่เป็น inbound / outbound เป็นต้น โดยจัดเก็บข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นระบบไว้ในฐานข้อมูล

2. ในแต่ละบริการของกองวิเทศสัมพันธ์ควรพิจารณาจัดทำแผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐาน เช่น ระบบสารบรรณอัตโนมัติ การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นต้น
3. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
1. ควรสื่อสารการทำงานภายในกองที่มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีการประสานกันมากขึ้น	มีการสื่อสารผ่านการประชุมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ควรมีการติดตามประสิทธิผลของการสื่อสาร
2. ควรกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2560 กองวิเทศสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรร่วมกำหนดทิศทางและเป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน

7. สำนักงานกฎหมาย

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** สำนักงานกฎหมายเป็นหน่วยงานเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- **พันธกิจ** สำนักงานกฎหมาย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งต่างๆ งานที่เกี่ยวกับคดีความของมหาวิทยาลัย ทั้งในคดีแพ่ง อาญา ล้มละลาย ปกครอง และทรัพย์สินทางปัญญา งานด้านบังคับคดี หลังจากที่มีศาลมีคำพิพากษา งานด้านนิติกรรมสัญญา งานด้านวินัย และการรักษาวินัยบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 3 ประเภท คือ บริการด้านงานยกร่างกฎหมายจัดทำระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง บริการด้านงานตรวจสอบนิติกรรมสัญญา และบริการด้านงานคดี

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม ที่รายงานมาขึ้น เป็นภาระหน้าที่
2. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อให้งานบรรลุผลภายใต้ต้นทุนที่น้อยที่สุด

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนักงานกฎหมายมีภาระงานมากและต้องใช้ประสบการณ์จากนิติกร แต่ประสบปัญหาเรื่องอัตราการลาออกของนิติกรค่อนข้างสูง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ สำนักงานกฎหมายจึงควรวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน และจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดในการกำกับติดตามที่ชัดเจน ดังนี้
 - แผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับเครือข่ายที่ต้องดำเนินการร่วมกัน ทั้งในระดับคณะ ส่วนงานสนับสนุน และวิทยาเขต (สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการจัดทำแบบฟอร์มมาตรฐานกลาง)
 - แผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐาน เช่น ระบบ Tracking และฐานข้อมูลคดี

2. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

4 ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
1. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานเพิ่มเติม เช่น ตัวชี้วัดเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบริการ และรวบรวมสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ	มีการกำหนดตัวชี้วัดความไม่พึงพอใจ และรวบรวมผ่านแบบสอบถามความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย
2. ควรมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ จากผู้ที่มาพบหรือผู้ที่ส่งเรื่องมาให้สำนักงานกฎหมายตรวจสอบ ทั้งนี้ ควรนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มที่ 3 ด้านบริการ

8. สถานพยาบาล
9. กองกิจการนิสิต
10. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่
11. สำนักการกีฬา
12. สำนักงานบริการวิชาการ



8. สถานพยาบาล

1 ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** เป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพและความเท่าเทียมกัน ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ
- **พันธกิจ** บริบาลตรวจรักษาทางเวชกรรม ทันตกรรม และกายภาพบำบัด
- **บริการ** การตรวจรักษาทางเวชกรรม ทันตกรรม และกายภาพบำบัด

2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม ที่รายงานมานั้นเป็นสมรรถนะระดับบุคคล

3 ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

ทีมผู้บริหารของสถานพยาบาลมีความเข้าใจในการบริหารคุณภาพสามารถผลักดันให้การดำเนินงานมีความเป็นระบบครอบคลุมทั่วทั้งหน่วยงาน รวมทั้งมีการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับ ซึ่งเป็นการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี

โอกาสในการพัฒนา

ถึงแม้ว่าสถานพยาบาลจะมีการปรับปรุงงานตามภารกิจจำนวนมากในแต่ละปี แต่การปรับปรุงส่วนใหญ่ยังเป็นการปรับปรุงระดับบุคคล ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มระดับพัฒนาการของหน่วยงาน จึงควรพิจารณาดำเนินการปรับปรุงงานที่เป็นระดับหน่วยงานเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการกำกับติดตามผลให้ชัดเจน

4 ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
1. ควรพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มบุคลากรแยกตามสายวิชาชีพ และสายสนับสนุน และวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารอัตรากำลัง และขีดความสามารถขององค์กร	มีการจัดโครงการอบรมปฐมพยาบาลสำหรับบุคลากร มีใช้วิชาชีพเพื่อเพิ่มทักษะให้บุคลากร ทั้งนี้ การเสนอแผนปรับปรุงยังไม่ครอบคลุมโอกาสในการพัฒนา
2. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานดำเนินงานเพิ่มเติม ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านต้นทุนการดำเนินงาน ด้านมาตรฐานการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ สำหรับการพัฒนาปรับปรุง และการทำงานในเชิงรุก	มีการเพิ่มเติมตัวชี้วัดด้านการเงิน คือ ร้อยละของกำไรจากการจัดเก็บเงินรายได้ และมีการเพิ่มกระบวนการบริการสุขภาพเชิงรุกโดยทำเครือข่ายสถานพยาบาลร่วมกับนิสิตหอพักและสโมสร

9. กองกิจการนิสิต

1 ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** กองกิจการนิสิตเป็นหน่วยงานที่สามารถดำเนินการกิจด้านการจัดบริการและสวัสดิการให้แก่ นิสิตในระดับที่ได้มาตรฐาน ส่งเสริมกิจกรรมนิสิตเพื่อเอื้ออำนวยต่อการสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้แก่นิสิต และการจัดโครงการพัฒนานิสิตได้สนองตอบต่อทิศทางการพัฒนานิสิตของมหาวิทยาลัย

- **พันธกิจ**

- 1) จัดบริการและสวัสดิการ เพื่อช่วยเสริมสร้างความพร้อมแก่นิสิตในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาให้แก่ นิสิต

- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมนิสิต เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างประสบการณ์ พัฒนาการทางบุคลิกภาพ พัฒนาการทางความคิดและสติปัญญา ตลอดจนเพื่อให้เป็นหน่วยงานปฏิบัติการทางวิชาการสำหรับรองรับรายวิชาบูรณาการ

- 3) จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนทิศทางการพัฒนานิสิตของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเสริมสร้างให้นิสิตถึงพร้อมซึ่งความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความคิด สติปัญญา ทักษะสังคม อารมณ์ ร่างกาย คุณธรรมและจริยธรรม ค่านิยมประชาธิปไตย จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม

- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 3 ประเภท คือ บริการด้านการพัฒนานิสิต บริการด้านการให้บริการและสวัสดิการ และบริการด้านการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ นิสิต

2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม
2. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
3. ควรมีการรายงานระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน

3 ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

เริ่มมีการกำหนดตัวชี้วัด และเก็บรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนผลการดำเนินงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรทบทวนและจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow Chart) ในแต่ละบริการของหน่วยงานให้มีรายละเอียดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกระบวนการพัฒนานิสิต
2. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการสร้างบัณฑิตที่พึงประสงค์ และมีอัตลักษณ์ของการเป็นบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

4 ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
1. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับนิสิต โดยอาจจะแบ่งกลุ่มนิสิตปริญญาตรีให้จำเพาะเจาะจงมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มที่อยู่หอพัก กลุ่มที่ทำกิจกรรม กลุ่มที่ต้องดูแลพิเศษ เพื่อหาช่องทางในการสื่อสารให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด	มีการสื่อสารกับนิสิตเฉพาะกลุ่ม เป้าหมายที่แต่ละงานดูแล โดยใช้สื่อ social media เพื่อการเข้าถึงนิสิตได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ควรมีการติดตามประสิทธิผลของการสื่อสาร
2. การพัฒนานิสิตควรรับฟังความต้องการของทั้งนิสิตและผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการจัดทำวิจัยสถาบันด้านกิจการนิสิต ทั้งนี้ ควรนำสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
3. การพัฒนาศักยภาพนิสิตควรพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมให้ตอบสนองความจำเป็นของเฉพาะกลุ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของ มก. (IDKU)	มีการจัดทำวิจัยสถาบันด้านกิจการนิสิต อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องหารูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์ของการเป็นบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพิ่มขึ้น
4. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลของการพัฒนานิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	มีการจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนานิสิต โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดแต่ละยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

10. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่

1 ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** เป็นหน่วยงานที่เข้มแข็ง มุ่งมั่นบริการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านอาคารสถานที่ ยานพาหนะ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย ความสะอาดและภูมิทัศน์ที่ดีเพื่อมุ่งไปสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการ

- **พันธกิจ** เป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ ยานพาหนะ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย ความสะอาดและภูมิทัศน์ ตามนโยบายและภารกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 4 ประเภท คือ บริการด้านรักษาความปลอดภัยและการจราจรบริการด้านการดูแลกายภาพภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมบริการด้านการดูแลอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย และบริการด้านยานพาหนะ

2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. ควรทบทวนสมรรถนะหลักที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานในภาพรวม ที่รายงานมานั้น เป็นภาระหน้าที่
2. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน

3 ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรทบทวนและจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow Chart) ของกระบวนการทำงาน ให้ครอบคลุมทุกบริการของหน่วยงาน
2. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการเพื่อนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น ได้แก่ ตัวชี้วัด UI Green ในส่วนที่หน่วยงานรับผิดชอบ ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย ตัวชี้วัดในเชิงป้องกันปัญหา ตัวชี้วัดด้านรายได้และต้นทุนการดำเนินงาน
3. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรพิจารณาทบทวนการแบ่งกลุ่มบุคลากรตามหน้าที่ และวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถขององค์กรต่อการบริหารจัดการ</p>	<p>มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการให้บริการกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ ทั้งนี้ ไม่พบการวิเคราะห์ภาระงานในแต่ละบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ</p>
<p>2. ควรพิจารณาเพิ่มตัวชี้วัดด้านการรักษาความปลอดภัย และการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน</p>	<p>มีการจัดทำโครงการด้านการรักษาความปลอดภัยจำนวน 4 เรื่อง ทั้งนี้ ไม่พบตัวชี้วัดด้านการรักษาความปลอดภัย</p>

11. สำนักการศึกษา

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** สำนักการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ และกีฬาเพื่อมวลชนให้กับนิสิต บุคลากร และประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งยังส่งเสริมกีฬาเพื่อความเป็นเลิศโดยมีผลงานได้รับการยอมรับในระดับประเทศและสากล อันนำไปสู่การเผยแพร่ชื่อเสียงและเกียรติคุณของมหาวิทยาลัย

- **พันธกิจ**

- 1) บริการด้านอาคารสนามกีฬา อุปกรณ์ออกกำลังกายและการฟื้นฟูสมรรถภาพ
- 2) ส่งเสริมกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
- 3) ส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ

- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 3 ประเภท คือ บริการอาคารสนามกีฬา อุปกรณ์ออกกำลังกาย และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย บริการกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายที่สำนักการศึกษาจัดให้ และบริการส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ เพื่อความเป็นเลิศ

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีการสร้างความรู้ในหน่วยงานที่ถ่ายทอดผ่านระบบ Coaching เพื่อรองรับการเกษียณอายุของผู้ปฏิบัติงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการ เพื่อสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น ได้แก่ ต้นทุนในการให้บริการ
2. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ ความเสี่ยงในการให้บริการ ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรพิจารณาทบทวนการกำหนดขั้นตอนในกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศให้ครบวงจรของการดำเนินงาน ตั้งแต่การรับเข้า การดูแล และการสรุปผล เพื่อให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานได้ครอบคลุมมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง</p>	<p>มีการทบทวน และนำไปปรับปรุงโดยผ่านโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่สำนักการกีฬาจัดให้จำนวน 8 โครงการ</p>
<p>2. ควรพิจารณาวางแผนรองรับความท้าทายขององค์กร ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถรองรับการให้บริการนิสิตต่างชาติ และการบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อทดแทนบุคลากรที่ใกล้เกษียณ</p>	<p>มีการส่งเสริมบุคลากรเข้ารับการอบรมด้านภาษาอังกฤษ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน รวมทั้งมีการจัดระบบ Coaching สอนงานซึ่งกันและกันจำนวน 4 คู่ อย่างไรก็ตาม ควรมีการติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>

12. สำนักงานบริการวิชาการ

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มุ่งมั่นบริการประสานภารกิจเพื่อนำองค์ความรู้สู่เชิงพาณิชย์และสังคม
- **พันธกิจ** ประสานงานกลางให้กับหน่วยงานภายนอกและภายในด้านบริการวิชาการ
- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 4 ประเภท คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านทรัพย์สินทางปัญญา ด้านพัฒนาธุรกิจ และด้านการบริหารจัดการตามภารกิจของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการยังเป็นเพียงการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ซึ่งไม่ได้สะท้อนระบบที่หน่วยงานนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อตอบสนองทิศทางและนโยบายของประเทศ รวมถึงการปรับปรุง กระบวนการ เพื่อยกระดับการให้บริการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานเพิ่มเติมที่สะท้อนผลสำเร็จของหน่วยงาน ตามภารกิจหลัก ได้แก่ มูลค่าการบริการวิชาการ จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ขอเปิดดำเนินงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน start up
2. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การปรับปรุงขั้นตอนการขอสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงาน

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
<p>1. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของสำนักงานฯ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถรับฟังความต้องการ เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>มีการปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกขึ้น โดยปรับปรุงข้อมูลและใช้ Link ใหม่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ควรมีการนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>2. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยอาจจะพิจารณาข้อมูลของคู่เทียบที่สำคัญในการกำหนดตัวชี้วัด โดยเพิ่มเติมการวัดผลในมิติด้านเวลา มิติผลลัพธ์ของการให้บริการให้ครบถ้วน</p>	<p>มีการทบทวนตัวชี้วัดให้เห็นความสำเร็จของหน่วยงานมากขึ้น แต่ควรพิจารณาตัวชี้วัดให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น</p>
<p>3. ควรพิจารณาดำเนินการเชิงรุกในทั้ง 3 บริการ เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>มีการดำเนินการเชิงรุกผ่านการจัดกิจกรรมของสำนักงานฯ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปิดช่องทางตลาดใหม่ในงานเกษตรแฟร์ - การประกวดนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - โครงการ Talent Mobility - บ่มเพาะผู้ประกอบการโดยนำงานวิจัยของ มก. ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์

กลุ่มที่ 4 ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ

13. กองแผนงาน

14. สำนักงานประกันคุณภาพ



13. กองแผนงาน

1 ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** กองแผนงานเป็นองค์กรสมรรถนะสูงนำนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติให้เกิดสัมฤทธิ์ผล
- **พันธกิจ**
 - 1) วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย
 - 2) นำนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ
 - 3) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และวิจัยสถาบันเพื่อเสนอแนวทางการ

ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน

- 4) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย

- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 7 ประเภท คือ บริการการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย บริการการวิเคราะห์โครงการ บริการการจัดทำงบประมาณ บริการด้านงานอัตรากำลัง บริการด้านการบริหารงานก่อสร้าง ผังแม่บทและกายภาพ บริการด้านการวิจัยสถาบัน และบริการด้านการดำเนินงานด้านข้อมูล มก.

2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

-

3 ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

1. มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน และมีการทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อน EdPEX สู่การปฏิบัติ รวมทั้งเริ่มมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
2. มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart) ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการเพื่อนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
1. ควรมีการวิเคราะห์งานที่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่าง กองต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	มีการวิเคราะห์และจัดทำกระบวนการร่วมกับกองคลัง 1 กระบวนการ คือ กระบวนการบริหารงบประมาณ เงินรายได้ อย่างไรก็ตาม ควรมีการวิเคราะห์งานที่ บูรณาการกับกองต่างๆ เพิ่มเติมอีก
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จใน มิติผลลัพธ์ของกองแผนงาน เพื่อให้สามารถรวบรวม ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาปรับปรุง	มีการปรับปรุงและทบทวนตัวชี้วัดที่สะท้อน ประสิทธิภาพของกองแผนงาน อย่างไรก็ตาม ควร พิจารณาตัวชี้วัดอื่นเพิ่มเติม
3. ควรพิจารณาทบทวนวิธีการสื่อสารกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานของกองแผนงาน เพื่อให้ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	มีการแจ้งเวียนให้ทุกส่วนงานของ มก. รับทราบ เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารการขออนุมัติแบบก่อสร้าง (แบบใหม่) และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ อย่างไรก็ตาม ควรมีการติดตามประสิทธิผลของการสื่อสาร

14. สำนักงานประกันคุณภาพ

① ข้อมูลพื้นฐาน

- **วิสัยทัศน์** สำนักงานประกันคุณภาพเป็นองค์กรที่ผลักดันกลไกการประกันคุณภาพสู่การบริหารจัดการของหน่วยงานให้ได้มาตรฐานก้าวสู่ความเป็นเลิศ

- **พันธกิจ**

- 1) สนับสนุนระบบและกลไกการประกันคุณภาพเพื่อบริหารจัดการของหน่วยงานก้าวสู่ความเป็นเลิศ
- 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย
- 3) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพสู่สาธารณชน
- 4) ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลลัพธ์ของการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่เป็นที่ยอมรับ

- 5) ส่งเสริม สนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

- **บริการ** แบ่งบริการเป็น 2 ประเภท คือ การกำกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และการยกระดับคุณภาพการศึกษา

② ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP)

1. แต่ละบริการควรออกแบบวิธีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แท้จริง แล้วรวบรวมความต้องการถอดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
2. ควรทบทวนระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน

③ ผลการวิเคราะห์จุดเด่น และโอกาสในการพัฒนา

จุดเด่น

มีความพยายามในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรเป็นหน่วยงานต้นแบบในการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX และพัฒนาศักยภาพในการเป็นหน่วยให้คำปรึกษาสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย
2. การดำเนินงานไม่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญ เช่น การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายใน
3. ควรทบทวนและจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart) ในแต่ละบริการของหน่วยงานให้มีรายละเอียดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละบริการ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการ เพื่อสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น
5. ควรเพิ่มเติมการจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ การรับฟังเสียงของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

๔ ผลการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2558

โอกาสในการพัฒนา	ผลการปรับปรุง
1. ควรวิเคราะห์ผลผลิตและเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบและมีส่วนร่วมโดยทั่วกัน เพื่อสามารถเป็นองค์กรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	การวิเคราะห์ผลผลิตและเป้าหมายขององค์กรยังไม่ชัดเจน
2. ควรวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน	มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน แต่ยังไม่สะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ชัดเจน

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรม

