



รายงานผล

โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ ๓

ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘

(๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

www.psdb.ku.ac.th

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นการสรุปผลโครงการ QA สัจจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ ครั้งที่ ๓ เมื่อวันที่จันทร์ที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๙ ซึ่งดำเนินการต่อจากโครงการ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๙ และครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙ โดยในการดำเนินโครงการครั้งที่ ๓ นี้ เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดทำระบบงาน/กระบวนการ และกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งสรุประดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานโครงการในครั้งต่อไป

ในการจัดโครงการครั้งนี้ ได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการจากผู้บริหาร และบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเป็นอย่างดี สำนักงานอธิการบดี จึงขอขอบคุณ รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา ที่ให้เกียรติมาเป็นวิทยากร พร้อมทั้งขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการ มา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หน่วยงานจะได้นำข้อสรุปที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มกราคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓)	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. บุคคลเป้าหมาย	๒
๖. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ	๒
๗. วิทยาการในการอบรม	๒
๘. วิธีดำเนินการ	๒
๙. เกณฑ์การประเมินผลโครงการ	๒
๑๐. งบประมาณ	๒
๑๑. กำหนดการ	๓
ส่วนที่ ๒ สรุปผลโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓)	๔
ข้อสรุปการทบทวนงาน ภาระงาน และการกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัด	๕
สำนักงานอธิการบดี	
๑. ด้านการเงิน	๕
๒. ด้านบริหารทั่วไป	๒๕
๓. ด้านบริการ	๔๗
๔. ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ	๗๔
ส่วนที่ ๓ รายงานผลการประเมินโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี	๘๗
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓)	
๑. วิธีการประเมิน	๘๗
๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๘๗
๓. สรุปผลการประเมินโครงการ	๙๑
ภาคผนวก	๙๒
ภาคผนวก ก แบบประเมิน	๙๓
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม	๙๕

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ	๘๘
๒	ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ	๘๙
๓	ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ รูปแบบของร้อยละ	๙๐

ส่วนที่ ๑

โครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓)

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence :: EdPEX) มาประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา ๒๕๕๗ ที่ผ่านมา นั้น สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่น่าเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการรายงานผลดำเนินงาน โดยภายหลังจากรับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่า สำนักงานอธิการบดียังไม่เข้าใจในบริบทของสำนักงานอธิการบดีทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile :: OP) ได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่ชัดเจนได้ รวมทั้งไม่สามารถกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละระดับ คือ ระดับสำนักงานอธิการบดี ระดับวิทยาเขต และระดับมหาวิทยาลัย และไม่เข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างถ่องแท้ ทำให้ไม่สามารถนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้กับการปฏิบัติงานประจำได้ ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

เพื่อให้สำนักงานอธิการบดีเข้าใจในบริบทของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดีร่วมกับสำนักงานประกันคุณภาพได้ดำเนินโครงการ QA สัญจร เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) โดยจัดโครงการแล้วทั้งสิ้น จำนวน ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๘ ครั้งที่ ๒ เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๘ สำหรับโครงการครั้งที่ ๓ นี้เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดทำระบบงาน/กระบวนการ และการกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบงาน/กระบวนการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงาน

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดทำระบบงาน/กระบวนการ ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๓.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงานมากขึ้น

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานอธิการบดี และสำนักงานประกันคุณภาพ

๕. บุคคลเป้าหมาย

จำนวน ๗๐ คน ประกอบด้วย

๕.๑ ผู้บริหารหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

๕.๒ หัวหน้างาน/ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

๕.๓ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ

๖. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันจันทร์ที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น ๒ อาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๗. วิทยากรในการอบรม

รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๘. วิธีดำเนินการ

ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำระบบงาน/กระบวนการ การกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจ/ภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากร เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี

๙. เกณฑ์การประเมินผลโครงการ

๙.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมายที่กำหนด

๙.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙.๓ สำนักงานอธิการบดีสามารถจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

๑๐. งบประมาณ

ขออนุมัติค่าใช้จ่ายโดยใช้เงินรายได้ส่วนการดำเนินงานส่วนกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับค่าอาหารว่าง อาหารกลางวัน ค่าจัดทำเอกสารประกอบคำบรรยาย และรายงานผลโครงการ ในวงเงิน ๓๕,๐๐๐ บาท โดยขอถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

๑๑. กำหนดการ

- ๘.๓๐-๙.๐๐ น. ลงทะเบียน
- ๙.๐๐-๙.๑๕ น. พิธีเปิด โดย รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
- ๙.๑๕-๑๐.๓๐ น. วิเคราะห์ระบบงาน กระบวนการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๗ หน่วยงาน โดย รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างวิทยาการและผู้เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย
๑. ด้านการเงิน (กองคลัง สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานทรัพย์สิน
 ๒. ด้านบริหารทั่วไป (กองการเจ้าหน้าที่ กองกลาง กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานกฎหมาย)
- ๑๐.๓๐-๑๐.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง
- ๑๐.๔๕-๑๒.๐๐ น. วิเคราะห์ระบบงาน กระบวนการ (ต่อ)
- ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน (อาหารกล่อง)
- ๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น. วิเคราะห์ระบบงาน กระบวนการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๗ หน่วยงาน
๑. ด้านบริการ (สถานพยาบาล กองกิจการนิสิต กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ สำนักงานกีฬา สำนักงานบริการวิชาการ)
 ๒. ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ (กองแผนงาน สำนักงานประกันคุณภาพ)
- ๑๔.๓๐-๑๔.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง
- ๑๔.๔๕-๑๖.๐๐ น. วิเคราะห์ระบบงาน กระบวนการ (ต่อ)

ส่วนที่ ๒

สรุปผลโครงการ QA สัณจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓)

โครงการ QA สัณจร ครั้งที่ ๓ ดำเนินการต่อเนื่องจากครั้งแรก คือ วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (Organization Profile :: OP) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๑๔ หน่วยงาน ครั้งที่สอง ร่วมกันพิจารณาจัดทำระบบงาน/กระบวนการระดับหน่วยงาน โดยครั้งที่สามวิทยากรและผู้เข้าร่วมโครงการร่วมกันทบทวนระบบงาน/กระบวนการระดับหน่วยงานอีกครั้ง และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร และตัวชี้วัดระดับกระบวนการ ซึ่งได้ข้อสรุปของแต่ละหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

ข้อสรุปการทบทวนระบบงาน กระบวนการ และการกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

๑. ด้านการเงิน

กองคลัง

วิสัยทัศน์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการคลัง ยึดหลักความถูกต้อง คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- | | |
|--|---|
| ๑) ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้อง และทันเวลา | ๒) ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้อง และทันเวลา |
| ๓) ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา | ๔) ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา |
| ๕) ร้อยละของการจัดหาพัสดุได้ทันตามแผน | ๖) ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน |
| ๗) จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง | ๘) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ |

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
เป็นศูนย์รวมในการสนับสนุน การบริหารจัดการด้านการ คลัง การพัสดุ ตามนโยบาย และภารกิจของมหาวิทยาลัย	๑. ควบคุม งบประมาณ/ เงินรายได้	ผู้รับบริการ ๑. คณะ สำนัก สถาบัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย ๒. สำนักงานตรวจเงิน แผ่นดิน ๓. สำนักงบประมาณ ๔. กรมบัญชีกลาง	- การเข้าพบ ผู้บริหาร - การขอ คำปรึกษาจาก บุคลากร	๑.๑ ความถูกต้อง ๑.๒ ความโปร่งใส ๑.๓ ทันเวลา	๑.๑ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ ในภาพรวมที่ถูกต้อง และทันเวลา ๑.๒ ระยะเวลาในการจัดทำรายงาน ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๑.๓ ร้อยละความสำเร็จของการ เบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม ๑.๔ ระดับความสำเร็จในการโอน จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้ส่วนงานในสังกัด	ระบบงาน “ระบบการ บริหาร จัดการคลัง และพัสดุ”	๑.๑ กระบวน การควบคุม งบประมาณ ๑.๒ กระบวน การเบิกจ่ายเงิน (คณะ/สำนัก/ สถาบัน)	

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๒. การบริการด้าน การเงิน	ผู้รับบริการ ๑. คณะ สำนัก สถาบัน ๒. บุคลากร ๓. บริษัท/ร้านค้า/ บุคคลทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย ๒. สำนักงานตรวจเงิน แผ่นดิน ๓. สำนักงานประมาณ ๔. กรมบัญชีกลาง	- แบบสอบถาม ถามความพึง พอใจ - คำร้องเรียน จากผู้รับ บริการ	๒.๑ ความถูกต้อง ๒.๒ รวดเร็ว ๒.๓ service mind (การ บริการด้วยใจ)	๒.๑ ร้อยละความสำเร็จในการรับเงิน ครบถ้วน และให้บริการตามมาตรฐาน เวลาที่กำหนด ๒.๒ ร้อยละความสำเร็จในการจ่ายเงิน ชำระหนี้, การยืมเงิน, ค่ารักษา พยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตร ครบถ้วน ถูกต้อง และให้บริการตาม มาตรฐานเวลาที่กำหนด		๒.๑ กระบวนการรับเงิน ๒.๒ เบิก จ่ายเงิน สวัสดิการค่า รักษาพยาบาล - ค่าเล่าเรียน บุตร	- งาน การเงิน - งาน งบประมาณ
	๓. การบริการด้าน พัสดุ	ผู้รับบริการ ๑. คณะ สำนัก สถาบัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย ๒. สำนักงานตรวจเงิน แผ่นดิน ๓. สำนักงานประมาณ ๔. กรมบัญชีกลาง ๕. คณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ ๖. สกอ. ๗. กระทรวงศึกษาธิการ	- การขอ คำปรึกษาจาก บุคลากร - หนังสือจาก ส่วนงานผู้ ขอรับบริการ - คำร้องเรียน จากผู้รับ บริการ	๓.๑ ความถูกต้อง ๓.๒ ความโปร่งใส ๓.๓ รวดเร็ว ๓.๔ service mind (การ บริการด้วยใจ)	๓.๑ ร้อยละความสำเร็จของการจัดซื้อ จัดจ้างตามเวลาที่กำหนด ๓.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ขอ อนุมัติเพื่อดำเนินการด้านพัสดุแล้ว เสร็จภายในกำหนดเวลา ๓.๓ ร้อยละของการให้บริการคืน หลักประกันของตามมาตรฐาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		๓.๑ กระบวนการจัดซื้อ-จัด จ้าง	งานพัสดุ

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๔. การบริการด้าน บัญชี	ผู้รับบริการ ๑. ผู้บริหาร ๒. คณะ สำนัก สถาบัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย ๒. สำนักงานตรวจเงิน แผ่นดิน ๓. สำนักงบประมาณ ๔. กรมบัญชีกลาง	- การเข้าพบ ผู้บริหาร - การขอ คำปรึกษาจาก บุคลากร - หนังสือจาก ส่วนงานผู้ ขอรับบริการ - การจัด อบรม		๔.๑ จำนวนรายการที่ปรับปรุงน้อยลง ๔.๒ ร้อยละของการส่งงบการเงินของ มหาวิทยาลัยให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ภายในกำหนดเวลา ๔.๓ ร้อยละของข้อมูลทางการบัญชีที่ ส่วนงานสามารถดำเนินงานได้ตาม เกณฑ์ที่กำหนด ๔.๔ ระดับความสำเร็จของการ วิเคราะห์งบการเงิน		๔.๑ การบันทึก รายการบัญชี ๔.๒ การจัดทำ งบการเงิน	- งานบัญชี การเงิน - งานบัญชี บริหาร

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละของการจัดหาพัสดุที่ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา	
<p>๑. ควบคุมงบประมาณ/เงินรายได้</p> <p>๑. กระบวนการควบคุมงบประมาณ</p> <p>๑) จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี แจ้างส่วนงานทราบและถือปฏิบัติ</p> <p>๒) ส่วนงานบันทึกข้อมูลการเบิกจ่าย จากแหล่งเงินงบประมาณ (อุดหนุนจากรัฐบาล) และแหล่งเงินรายได้ จำแนกตามแผน/ผลิต/โครงการ จำแนกประเภทรายจ่าย งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน งบรายจ่ายอื่น ตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ผ่านระบบ ERP</p> <p>๓) กองคลังจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณทั้งสองแหล่งจากระบบ ERP เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี เสนอผู้บริหาร</p> <p>๔) จัดทำรายงานเปรียบเทียบงบประมาณและใช้จ่ายจริง เสนอผู้บริหาร</p>	X							X	<p>๑.๑ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา</p> <p>๑.๒ ระยะเวลาในการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ</p> <p>๑.๓ ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม</p> <p>๑.๔ ระดับความสำเร็จในการโอนจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ส่วนงานในสังกัด</p>

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละของการจัดหาพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา	
<p>๕) กระบวนการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่าย</p> <p>๕.๑) ส่วนงานทำเรื่องขออนุมัติให้กองคลังดำเนินการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณในระบบ ERP</p> <p>๕.๒) กองคลังตรวจสอบเรื่องขออนุมัติให้เป็นไปตามระเบียบ ประกาศและหลักเกณฑ์</p> <p>๕.๓) เสนอผู้บริหารอนุมัติ</p> <p>๕.๔) บันทึกข้อมูลการเปลี่ยนแปลงรายการในระบบ ERP</p>									
<p>๒. กระบวนการเบิกจ่ายเงิน (คณะ/สำนัก/สถาบัน)</p> <p>๑) เจ้าหน้าที่ส่วนงานจัดส่งบัตรตัวอย่างลายมือชื่อผู้เบิกเงินและผู้เบิกแทน/แจ้งชื่อและเลขที่บัญชีเงินฝาก</p> <p>๒) ผู้บริหารเห็นชอบ</p> <p>๓) กองคลังจัดเก็บบัตรตัวอย่างลายมือ</p>	x						x		

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละของการจัดหาพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา	
<p>ชื่อไว้ เพื่อตรวจสอบกับใบเบิกถอน</p> <p>๔) ส่วนงาน ส่งใบเบิกถอนเงินรายได้</p> <p>๕) เจ้าหน้าที่กองคลัง ตรวจสอบเอกสารและลายมือชื่อผู้เบิกเงิน</p> <p>๖) กองคลังลดยอดเงินรายได้ของส่วนงาน</p> <p>๗) เจ้าหน้าที่กองคลัง จัดทำใบสรุปการโอนเงิน, ใบถอนเงินธนาคาร และเช็ค</p>									
<p>๒. การบริการด้านการเงิน</p> <p>๑. กระบวนการรับเงิน</p> <p>๑) รับเงินสดจากผู้รับบริการ</p> <p>๒) บันทึกรายการบัญชีในระบบ ERP</p> <p>๓) ออกใบเสร็จรับเงิน ให้ผู้รับบริการ</p> <p>๔) นำเงินสดฝากธนาคาร</p> <p>๕) จัดทำใบนำฝาก/นำส่งงานบัญชีการเงิน</p> <p>๖) งานบัญชีการเงินดำเนินการเดินสะพัดรายการบัญชีในระบบ ERP พร้อมทั้งบันทึกรายการบัญชี</p>	x						x		<p>๒.๑ ร้อยละความสำเร็จในการรับเงินครบถ้วน และให้บริการตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด</p> <p>๒.๒ ร้อยละความสำเร็จในการจ่ายเงินชำระหนี้, การยืมเงิน, ค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตร ครบถ้วน ถูกต้อง และให้บริการตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด</p>

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละของการจัดทำพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา	
๒. เบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล-ค่าเล่าเรียนบุตร ๑) บุคลากรกรอกแบบฟอร์มเบิกค่ารักษาพยาบาล-ค่าเล่าเรียนบุตร ๒) รับบัตรคิว รอตรวจสอบเอกสาร ๓) ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๔) จัดทำเช็คส่งจ่าย/จ่ายเงินสด หรือโอนผ่านทางธนาคาร ๕) บันทึกบัญชี กรณีจ่ายจากเงินทดรองราชการ	x						x		
๓. การบริการด้านพัสดุ ๑. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ๑) ได้รับเอกสารบันทึกจัดซื้อจัดจ้างจากส่วนงาน (วงเงินที่ใช้จัดซื้อจัดจ้าง กำหนดคุณลักษณะของสิ่งของที่ต้องการ คณะกรรมการตรวจรับ คณะกรรมการจัดหา และใบจองเงิน) ๒) เจ้าหน้าที่พัสดุตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร				x	x	x	x		๓.๑ ร้อยละความสำเร็จของการจัดซื้อ จัดจ้างตามเวลาที่กำหนด ๓.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ยื่นอนุมัติเพื่อดำเนินการด้านพัสดุแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ๓.๓ ร้อยละของการให้บริการคืนหลักประกันของตามมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้อง และทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วน และทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	ร้อยละของการจัดทำพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้อง และทันเวลา	
๓) เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการสร้างโครงการในระบบ e-GP ๔) ทำบันทึกจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP ๕) ทำใบสั่ง/ใบส่งมอบงาน ในระบบ e-GP (ตกลงราคา) ๖) ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ/คณะกรรมการจัดหา ในระบบ e-GP (สอบราคา) ๗) ทำร่างประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ในระบบ e-GP ไม่น้อยกว่า ๑๐ วัน (สอบราคา) ๘) เสนอประกาศจัดซื้อ จัดจ้างให้ผู้บริหารลงนาม (สอบราคา) ๙) ประกาศ (สอบราคา)									
๑๐) ทำหนังสือแจ้งคณะกรรมการจัดหา/คณะกรรมการตรวจรับ (สอบราคา) ๑๑) บริษัทยื่นซอง ๑๒) ทำบันทึกรับของเสนอหัวหน้างานพัสดุ (สอบราคา)									

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานทางการเงินที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละของการจัดทำพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา	
<p>๑๓) เปิดซองเสนอราคา โดยคณะกรรมการจัดหา (สอบราคา)</p> <p>๑๔) เจ้าหน้าที่พัสดุทำรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>๑๕) ทำประกาศผู้ได้รับการพิจารณา ในระบบ e-GP</p> <p>๑๖) ทำบันทึกข้อความแจ้งผลการพิจารณาให้บริษัทรับทราบ (สอบราคา)</p> <p>๑๗) ทำบันทึกข้อความแจ้งให้บริษัทที่ได้รับการพิจารณาเข้ามาทำสัญญา</p> <p>๑๘) ทำสัญญาภายใน ๗ วัน หลังจากวันที่ได้รับเอกสาร (สอบราคา)</p> <p>๑๙) บริษัทส่งมอบงาน (สอบราคา)</p> <p>๒๐) คณะกรรมการตรวจรับงาน พร้อมเจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการจัดทำใบตรวจรับงาน ในระบบ e-GP (สอบราคา)</p> <p>๒๑) เจ้าหน้าที่พัสดุส่งเอกสารให้ดำเนินการเบิกจ่าย</p>									

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ต้องครบถ้วนและทันเวลา	ร้อยละของการจัดทำพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้องและทันเวลา	
๔. การบริการด้านบัญชี ๑. การบันทึกรายการบัญชี ๑) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ๒) บันทึกรายการในสมุดรายวันทั่วไป (ระบบERP) ๓) ผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท ๔) เรียงบทยอดคงค้างความผิดปกติ ๕) จัดทำงบพิสูจน์ยอดครุณิมีความผิดปกติ ๖) บันทึกรายการปรับปรุง(ระบบERP)	x	x							๔.๑ จำนวนรายการที่ปรับปรุงน้อยลง ๔.๒ ร้อยละของการส่งงบการเงินของมหาวิทยาลัยให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลา ๔.๓ ร้อยละของข้อมูลทางการบัญชีที่ส่วนงานสามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ๔.๔ ระดับความสำเร็จของการวิเคราะห์งบการเงิน
๒. การจัดทำงบการเงิน ๑) เรียงงบการเงินจากระบบ ERP ๒) ตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงิน ๓) หากมีข้อผิดพลาด จัดส่งให้ส่วนงานดำเนินการปรับปรุงรายการบัญชี ๔) จัดทำงบการเงิน เสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ ๕) จัดข้อมูลงบการเงินจากระบบ ERP			x						

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้อง และทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำรายงานการเงินที่ต้องครบถ้วน และทันเวลา	ร้อยละความสำเร็จในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	ร้อยละของการจัดหาพัสดุได้ทันตามแผน	ร้อยละของจำนวนสัญญาที่ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน	จำนวนข้อร้องเรียน/ท้วงติงน้อยลง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ถูกต้อง และทันเวลา	
ตามประเภท ผังบัญชีของระบบ GFMS ๖) บันทึกข้อมูลลงการเงินตามประเภทผังบัญชีในระบบ GFMS									

สำนักงานตรวจสอบภายใน

วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำด้านงานตรวจสอบภายในที่ได้มาตรฐานสากล คงไว้ซึ่งความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

๑) ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปีที่เสนอผู้บริหาร ร้อยละ ๑๐๐

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คะแนน ๔ ขึ้นไป (คะแนนเต็ม ๕)

๓) ผลการประเมินตนเองประจำปีเป็นไปตามมาตรฐานระดับดีมาก คะแนน ๔ ขึ้นไป

๔) ผลการประเมินคุณภาพจากภายนอกทุก ๕ ปี ผ่านเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน คะแนน ๓ ขึ้นไป

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๑. งานบริการให้ความ เชื่อมั่น (Assurance Services) เป็นการ ตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ ได้มาซึ่งการประเมินผล อย่างอิสระ ใน กระบวนการบริหาร ความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลของ ส่วนราชการ	๑.ตรวจสอบด้าน ต่างๆ ของ หน่วยงาน ดังนี้ - การเงินบัญชี - การปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ - การบริหาร - สารสนเทศ - การดำเนินงาน - การปฏิบัติงาน ๒. ตรวจสอบ รับรองงบการ เงินกองทุน สวัสดิการ และ โครงการต่างๆ	ผู้รับบริการ ๑. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงาน - มหาวิทยาลัย - สภา มก. - คณะกรรมการ ตรวจสอบประจำ มก. - วิทยาเขต - คณะ - สถาบัน - สำนัก ๒. คณะกรรมการ สวัสดิการ มก. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑.มหาวิทยาลัย ๒. สมาชิกกองทุน ๓. กรมบัญชีกลาง ๔. สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑.แบบสำรวจความพึง พอใจของผู้รับบริการ ๒.แบบสอบถามความ ต้องการเพื่อจัดทำ แผนการตรวจสอบ ประจำปี	๑.มีความเชื่อมั่นว่างบการเงินมี ความครบถ้วนถูกต้อง ๒.มีความเชื่อมั่นในในการ ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และประกาศที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ๓.มีความเชื่อมั่นว่าการ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและ มีประสิทธิภาพ ๔.มีความเชื่อมั่นใน กระบวนการดำเนินงานเป็นไป ตามระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง ๕.มีความเชื่อมั่นใน กระบวนการกำกับดูแลที่ดี การ ปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปฏิบัติตาม จรรยาบรรณและจรรยาบรรณของ มหาวิทยาลัย	๑.๑ ร้อยละของรายงานผล การตรวจสอบตามแผนการ ตรวจสอบประจำปีที่เสนอ ผู้บริหาร ๑.๒ ร้อยละของรายงานผล การติดตามปรับปรุงของ หน่วยรับตรวจตามแผนการ ตรวจสอบประจำปี ๑.๓ ระดับความพึงพอใจของ การตรวจสอบและให้ คำปรึกษาแนะนำ ๒.๑ ร้อยละของรายงานผล การตรวจสอบรับรองง การเงินตามแผนการ ตรวจสอบประจำปี	งาน บริการให้ ความ เชื่อมั่น (งาน ตรวจสอบ ภายใน)	การปฏิบัติงาน ตรวจสอบ ภายใน	ผู้ตรวจสอบ ภายใน

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๒. งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นการบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น	๑. การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านการเงินบัญชี ด้านพัสดุ ด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ๒. การพัฒนาทักษะของคณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำส่วนงาน และผู้ตรวจสอบภายใน	ผู้รับบริการ ๑.๑ ผู้บริหารส่วนงานทุกส่วน ๑.๒ เจ้าหน้าที่การเงิน บัญชีเจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ๑.๓ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ๒. คณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน ระดับคณะสถาบัน สำนัก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย ๒. คณะกรรมการตรวจสอบประจำ มก. ๒. หน่วยงานระดับคณะสถาบัน สำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ๓. กรมบัญชีกลาง ๔. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑.แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒.แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอบรม	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงาน ด้านการเงินบัญชี ด้านพัสดุ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	๑.ระดับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาแนะนำ ๒.ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน คณะ สถาบัน สำนัก ๓.ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ๔.ผู้ตรวจสอบภายในได้รับการอบรมพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ตรวจสอบภายใน อย่างน้อย ๓๐ ชม.:คน:ปี	งานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ	๑.การให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎระเบียบ ๒.การพัฒนาและฝึกอบรมด้านการตรวจสอบ	ผู้ตรวจสอบภายใน

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร				ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี ร้อยละ ๑๐๐	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า ๔ ขึ้นไป	ผลการประเมินตนเองประจำปี เป็นไปตามมาตรฐานระดับดีมาก คะแนน ๔ ขึ้นไป	ผลการประเมินคุณภาพจากภายนอก ทุก ๕ ปี ผ่านเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน คะแนน ๓ ขึ้นไป	
๑.การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๑.๑ การวางแผนการตรวจสอบ ๑.๒ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๑.๓ การรายงานผลการตรวจสอบและเสนออธิการบดี ๑.๔ การติดตามผลการตรวจสอบ	x	x	x	x	๑.๑ ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบที่เสนอผู้บริหาร ๑.๒ ร้อยละของรายงานผลปรับปรุงของหน่วยงาน ๑.๓ ระดับความพึงพอใจของการตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำ ๑.๔ ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบงบการเงินตามแผนการตรวจสอบประจำปี
๒.การให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎระเบียบ ๒.๑ ศึกษาประเด็นของเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษา ๒.๒ วิเคราะห์ประเด็น วิเคราะห์ความเสี่ยง และสืบค้นกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ๒.๓ สรุปประเด็น และให้คำปรึกษา	x	x	x	x	๒.๑ ระดับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาแนะนำ
๓.การพัฒนาและฝึกอบรมด้านการตรวจสอบ ๓.๑ คณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน - กำหนดเรื่องที่จะพัฒนาและฝึกอบรม - จัดทำแนวการตรวจสอบ/คู่มือ - จัดการอบรม	x	x			๓.๑.๑ ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน คณะ สถาบัน สำนัก ที่ครบถ้วนถูกต้อง ๓.๑.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร				ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี ร้อยละ ๑๐๐	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า ๔ ขึ้นไป	ผลการประเมินตนเองประจำปี เป็นไปตามมาตรฐานระดับดีมาก คะแนน ๔ ขึ้นไป	ผลการประเมินคุณภาพจากภายนอก ทุก ๕ ปี ผ่านเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน คะแนน ๓ ขึ้นไป	
<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามและประเมินผล ๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายใน - ส่งผู้ตรวจสอบภายในเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการตรวจสอบ 	x		x	x	๓.๒.ผู้ตรวจสอบภายในได้รับการอบรมพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพตรวจสอบภายใน อย่างน้อย ๓๐ ชม.:คน.ปี

สำนักงานทรัพย์สิน

วิสัยทัศน์ สำนักงานทรัพย์สิน เป็นหน่วยงานหลักที่สรรสร้างรายได้และพิทักษ์สิทธิประโยชน์ จัดการบริการที่เป็นมาตรฐาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาคม มก.อย่างยั่งยืน
ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- ๑) จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับจากการให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุฯ
 ๓) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๒) จำนวนรายได้ที่ได้รับจากการจัดงาน

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๑.การแสวงหารายได้ ทรัพย์สิน และสิทธิ ประโยชน์ ตอบสนอง ทิศทางการพัฒนาของ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	๑.๑ การให้ เช่าที่ดินและ อาคารราช พัสดุ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ ๑) ผู้มีสัญญาเช่าที่ดินและ อาคารราชพัสดุฯ -นิติบุคคล เช่น ธนาคาร บริษัท/ห้างร้าน ฯลฯ -บุคคลธรรมดา ๒) บริษัท/ห้างร้าน ผู้สนใจ ทั่วไปที่มีความประสงค์ เปิดกิจการร้านค้าภายใน มก. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑) ลูกค้าที่ซื้อสินค้า และ รับบริการจากผู้เช่าที่เปิด กิจการภายใน มหาวิทยาลัย ๒) มหาวิทยาลัย	๑) การรับคำร้อง จากผู้เช่าฯ ๒) การสำรวจ ความต้องการ ความพึงพอใจ และ ข้อเสนอแนะ ๓) การประชุม กับผู้เช่าฯ ๔) การรับเรื่อง แจ้งทางโทรศัพท์ ๕) การรับฟัง จากผู้เช่าด้วย วาจาโดยตรง ๖) การรับฟัง ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-mail , facebook ฯลฯ	๑) ผู้เช่าฯ ต้องการความสะดวก รวดเร็วในการขอรับบริการ ๒) ต้องการความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ๓) มหาวิทยาลัยคาดหวังให้การ ให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุ ฯ เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด เพื่อ ประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัย ๔) ผู้ซื้อสินค้า และบริการ ต้องการความสะดวก ปลอดภัย และความยุติธรรม ๕) ผู้สนใจทั่วไป ต้องการข้อมูล การให้เช่าที่ดินและอาคารราช พัสดุของมหาวิทยาลัยที่ถูกต้อง ชัดเจน ๖) ผู้สนใจทั่วไป ต้องการความ คล่องตัวในการติดต่อขอรับ ทราบข้อมูล	๑) ระดับความพึงพอใจของผู้ เช่าฯ ๒)ระดับความพึงพอใจของ ประชาคม มก. ๓) รายได้ที่ได้รับจากการให้เช่า ที่ดินและอาคารราชพัสดุภายใต้ การดูแลของสำนักงานทรัพย์สิน ๔) ร้อยละของสถาน ประกอบการร้านค้า ผ่านการ ตรวจตามมาตรฐานด้านความ สะอาดและปลอดภัย ๕) จำนวนผู้ที่สนใจเช่าพื้นที่ฯ ๖) ร้อยละของการเช่าพื้นที่ ทั้งหมด	๑ ระบบงาน “ระบบการ บริหารจัดการ ทรัพย์สินและ สิทธิประโยชน์ ของ มหาวิทยาลัย ”	การให้เช่าที่ดินและ อาคารราชพัสดุฯ	หน่วยรายได้

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๑.๒ การ จัดหาสิทธิ ประโยชน์ใน งานพิเศษ/ โครงการ เฉพาะกิจ ระดับ ม.	ลูกค้า/ผู้รับบริการ ๑) ผู้ประกอบการร้านค้าที่ เข้าร่วมงานแสดงและ จำหน่ายสินค้าภายในงาน ของมหาวิทยาลัย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑) มหาวิทยาลัย ๒) ผู้เข้าชมงานที่ มหาวิทยาลัยจัดขึ้น	๑) การรับเรื่อง แจ้งด้วยวาจา จากกลุ่มลูกค้า โดยตรงกับ เจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน ทรัพย์สิน ๒) การสืบค้น ข้อมูลข่าวสารใน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และ online เป็นต้น	๑) ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสารการจัดงาน การเปิด จองพื้นที่ งานพิเศษ/โครงการ เฉพาะกิจระดับมหาวิทยาลัยที่ รวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง ๒) คาดหวังว่าจะได้รับคัดเลือก เข้าร่วมงานแสดงและจำหน่าย สินค้าภายในงานพิเศษ/ โครงการเฉพาะกิจระดับ มหาวิทยาลัย ๓) ต้องการความคุ้มค่า (รายได้)	๑) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้าร่วม ออกร้าน ๒) ระดับความพึงพอใจของผู้ เข้าชมงาน ๓) ร้อยละของการรักษาลูกค้า เดิมไว้ได้ ๔) ร้อยละของลูกค้าใหม่ที่ เพิ่มขึ้น ๕) รายได้ที่ได้รับจากการจัดงาน (ข้อ ๓-๔ งานเกษตรแฟร์ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ ขาย)	๑ ระบบงาน “ระบบการ บริหารจัดการ ทรัพย์สินและ สิทธิประโยชน์ ของ มหาวิทยาลัย ”	การจัดหาผู้ได้สิทธิ์ เข้าร่วมแสดงและ จำหน่ายสินค้าในงาน พิเศษ/โครงการ เฉพาะกิจ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	คณะอนุกรม การฝ่าย ตลาดนัดและ สิทธิ ประโยชน์
๒.การพัฒนาการ ให้บริการ เพื่อ ตอบสนองประชาคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	๒.๑ การ จัดบริการ ด้านอาหาร โรงอาหาร กลาง มก.	ลูกค้า/ผู้รับบริการ ๑) ผู้ประกอบการร้านค้าที่ โรงอาหารกลาง มก. ๒) ผู้ใช้บริการในโรง อาหารกลาง มก. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑) มหาวิทยาลัย	๑) การรับคำร้อง จากผู้รับบริการ ผ่านหนังสือ/การ แจ้งด้วยวาจา ๒) กล้องรับ ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ ๓) ผ่านทาง ระบบสารสนเทศ การประเมินผล	๑) มหาวิทยาลัย ต้องการ จัดบริการด้านอาหารที่สะอาด ปลอดภัยแก่ประชาคม มก. ๒) ผู้ใช้บริการ ต้องการการ บริการด้านอาหารที่สะอาดและ ปลอดภัย ๓) ต้องการความยุติธรรมใน การใช้จ่ายค่าอาหารทั้งด้าน รสชาติ คุณค่าทางโภชนาการ ความเหมาะสมของปริมาณ คุณภาพ และราคา	๑) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการร้านค้า ๒) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่โรงอาหารกลาง มก. ๓) ร้อยละของสถาน ประกอบการร้านอาหารผ่าน การรับรองมาตรฐานด้านความ สะอาดและปลอดภัย ๔) รายงานผลการเปรียบเทียบ ราคาอาหารกับสถาบันภายใน/	๑ ระบบงาน “ระบบการ บริหารจัดการ ทรัพย์สินและ สิทธิประโยชน์ ของ มหาวิทยาลัย ”	การจัดบริการด้าน อาหาร โรงอาหาร กลาง ๑ และ โรง อาหารกลาง ๒	งานอาหาร หน่วยรายได้

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
			<p>การจัดบริการด้านอาหาร โรงอาหารกลาง มก. ของกองแผนงาน (เฉพาะกลุ่มนิสิต)</p> <p>๔) สำรวจความต้องการและความพึงพอใจข้อเสนอแนะ</p>		<p>ภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>๕) ร้อยละค่าใช้จ่ายส่วนกลางในการบริหารจัดการโรงอาหารกลาง ๑ และโรงอาหารกลาง ๒ ที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนลดลง</p>			
<p>๒.การพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองประชาคมมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์</p>	<p>๒.๒ การจัดการบริการห้องพัก อาคารที่พักอาศัย บุคลากร ชอยพหลโยธิน ๔๕</p>	<p>ลูกค้า/ผู้รับบริการ</p> <p>๑) ผู้เช่าฯ ที่พักอาศัย อาคารที่พักอาศัยบุคลากร ชอยพหลโยธิน ๔๕ หลังที่ ๑ และหลังที่ ๒</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๑) ประชาคม มก.</p> <p>๒) มหาวิทยาลัย</p>	<p>๑) การรับคำร้องจากผู้รับบริการผ่านหนังสือ/การแจ้งด้วยวาจา</p> <p>๒) กล้องรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p> <p>๓) สำรวจความต้องการและความพึงพอใจข้อเสนอแนะ</p>	<p>๑) ผู้เช่าฯ ต้องการความสะดวกสบายในการพักอาศัย</p> <p>๒) ผู้เช่าฯ ต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p>	<p>๑) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยฯ</p> <p>๒) ร้อยละของการเข้าใช้ห้องพัก</p> <p>๓) จำนวนการเกิดเหตุด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p>	<p>๑ ระบบงาน “ระบบการบริหารจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัย”</p>	<p>การจัดการบริการห้องพัก อาคารที่พักอาศัย บุคลากร ชอยพหลโยธิน ๔๕ หลังที่ ๑ และหลังที่ ๒</p>	<p>งานอาคารที่พักอาศัย บุคลากร ชอยพหลโยธิน ๔๕ หน่วยรายได้</p>

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร			ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับจากการให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุฯ	จำนวนเงินรายได้จากการจัดงาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๑. การให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุฯ ๑) ประกาศการเปิดรับสมัครผู้สนใจเสนอสิทธิประโยชน์การขอเช่าพื้นที่ฯ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มเป้าหมายหลัก และเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเพื่อการตัดสินใจของผู้ที่จะเสนอขอเช่าพื้นที่ ๒) พิจารณานุมัติการเช่าพื้นที่ฯ ๓) ประกาศผลผู้ได้สิทธิ์เช่าพื้นที่ฯ ๔) จัดทำสัญญาเช่า และจัดทำฐานข้อมูลผู้เช่าฯ ๕) จัดเก็บเงินค่าเช่าพื้นที่และค่าสาธารณูปโภค ๖) รายงานผลการดำเนินงานการให้เช่าฯ เสนอผู้บริหารพิจารณา	X		X	๑) ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าฯ ๒) ระดับความพึงพอใจของประชาคม มก. ๓) รายได้ที่ได้รับจากการให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุฯ ๔) ร้อยละของสถานประกอบการร้านค้าผ่านการตรวจตามมาตรฐานด้านความสะอาดและปลอดภัย ๕) จำนวนผู้สนใจเช่าพื้นที่ ๖) ร้อยละของการเช่าพื้นที่ทั้งหมด
๒. การจัดหาผู้ได้สิทธิ์เข้าร่วมแสดงและจำหน่ายสินค้าในงานพิเศษ/โครงการเฉพาะกิจ ๑) ประกาศเชิญชวนบริษัท/บุคคลทั่วไปเข้าร่วมงาน ๒) พิจารณาคัดเลือกผู้ได้สิทธิ์ ๓) ประกาศผลผู้ได้สิทธิ์เข้าร่วมงาน ๔) จัดเก็บเงินค่าพื้นที่ รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าฯ ๕) รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	X	X	X	๑) ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้าร่วมออกร้าน ๒) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมงาน ๓) ร้อยละของการรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ๔) ร้อยละของลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น ๕) รายได้ที่ได้รับจากการจัดงาน
๓. การจัดบริการด้านอาหาร โรงอาหารกลาง ๑ และโรงอาหารกลาง ๒ ๑) จัดหาผู้ประกอบการร้านอาหาร ๒) ควบคุมดูแลสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก โรงอาหารกลาง มก. ๓) ติดตามตรวจสอบคุณภาพความปลอดภัย สุขอนามัยในการให้บริการอาหาร และราคา ๔) ประเมินผลความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงอาหารกลาง มก. ๕) รายงานผลการดำเนินงานการจัดบริการอาหาร (เป้าหมายหลัก คือ การจัดบริการอาหารที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม/ถูกสุขอนามัย)	X		X	๑) ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้า ๒) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงอาหารกลาง มก. ๓) ร้อยละสถานประกอบการร้านค้าผ่านการรับรองมาตรฐานด้านความสะอาดและปลอดภัย ๔) ร้อยละราคาอาหารและเครื่องดื่มเป็นไปตามมาตรฐานของกระทรวงพาณิชย์ ๕) ร้อยละค่าใช้จ่ายส่วนกลางในการบริหารจัดการโรงอาหารกลาง ๑ และโรงอาหารกลาง ๒ ที่มหาวิทยาลัยสบันนวลตลง

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร			ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับจากการให้เช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุฯ	จำนวนเงินรายได้จากการจัดงาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
จำนวนเงินที่ มก.เข้ามาสนับสนุนลดลง รายได้เป็นเป้าหมายรอง)				
๔.การจัดบริการห้องพัก อาคารที่พักอาศัยบุคลากร ซอยพหลโยธิน ๔๕ หลังที่ ๑ และหลังที่ ๒ ๑) เปิดรับสมัครผู้สนใจเข้าพักในอาคารที่พักอาศัยบุคลากร ซอยพหลโยธิน ๔๕ หลังที่ ๑ และหลังที่ ๒ ๒) จัดทำสัญญาเช่า จัดทำประวัติและฐานข้อมูลผู้เช่าฯ ๓) ควบคุมดูแลสถานที่และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่พักฯ ๔) จัดเก็บเงินค่าห้องพัก ค่าสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๕) รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	x		x	๑) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยฯ ๒) ร้อยละของการเข้าใช้ห้องพัก ๓) จำนวนการเกิดเหตุด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ความปลอดภัยของลูกค้ำ)

๒. ด้านบริหารทั่วไป กองการเจ้าหน้าที่

วิสัยทัศน์เป็นหน่วยงานที่เข้มแข็ง มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- | | |
|--|---|
| ๑) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการสรรหาตรงตามลักษณะงานและภายในระยะเวลา ๙๐ วัน | ๒) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา |
| ๓) จำนวนบุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาการ/ทางการบริหาร | ๔) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ |
| ๕) จำนวนข้อร้องเรียน | ๖) ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล |

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๓. ด้านบุคลากร	๑. การสรรหาบุคคล (ระดับสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย)	๑.๑ ส่วนงานภายใน ๑.๒ บุคลากรภายใน มก. ๑.๓ บุคลากรภายนอกที่สนใจ	- แบบประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการประชุมคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ	๑.๑ ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงความต้องการ ๑.๒ ได้รับข่าวสาร ความสะดวกรวดเร็วการรับสมัคร ๑.๓ ดำเนินการสรรหาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๑.๑ ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของมหาวิทยาลัย ๑.๒ ร้อยละของผู้ผ่านการประเมินทดลองงาน ๑.๓ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการรับสมัครงาน ๑.๔ ร้อยละของบุคลากรที่สรรหาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ระบบการบริหารงานบุคคล	การสรรหาบุคลากร	งานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๒. การพัฒนาและฝึกอบรม	๒.๑ บุคลากรสายวิชาการ ๒.๒ บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ	- การประเมินผลโครงการ - แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล - แบบประเมิน ความพึงพอใจ	๒.๑ พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ/ศักยภาพตามความต้องการ ๒.๒ บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ	๒.๑ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ๒.๒ จำนวนบุคลากรที่ไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ		การพัฒนาบุคลากร	งานพัฒนาและฝึกอบรมและงานบริหารงานบุคคล กองกรเจ้าหน้าที่
	๓. การส่งเสริมและพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน	๓.๑ บุคลากรสายวิชาการ ๓.๒ บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ	-แบบประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ - แบบประเมิน ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับ บริการ	๓.๑ บุคลากรมีความก้าวหน้าทางตำแหน่งวิชาการ ๓.๒ บุคลากรมีเข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหาร	๓.๑ จำนวนบุคลากรที่เสนอขอประเมินผลการสอน ๓.๒ จำนวนบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ๓.๓ จำนวนบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ๓.๔ จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหาร		การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและทางการบริหาร	งานพัฒนาและฝึกอบรมและงานบริหารงานบุคคลกองกรเจ้าหน้าที่
๔. การบำรุงรักษาบุคลากร	บุคลากรภายใน มก.	- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีกองทุน กส.มก.	- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีกองทุน กส.มก.	๔.๑ ได้รับค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ๔.๒ ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ๔.๓ ได้รับสิทธิในการลาประเภทต่างๆตามความเหมาะสม ๔.๔ ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๔.๑ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนตามที่ข้อบังคับกำหนด ๔.๒ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ ๔.๓ ร้อยละของบุคลากรมีสิทธิในการลาตามที่ข้อบังคับกำหนด ๔.๔ จำนวนบุคลากรได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ตามที่ข้อบังคับกำหนด		ระบบค่าจ้าง/ค่าตอบแทนสวัสดิการบุคลากร การลาเครื่องราชอิสริยาภรณ์	งานบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ งานทะเบียนประวัติ กองกรเจ้าหน้าที่

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
					๔.๕ จำนวนครั้งการประชุม คณะกรรมการสวัสดิการ มก. ๔.๖ จำนวนครั้งการประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี กองทุนกส.มก. ๔.๗ จำนวนสมาชิกกองทุน กส.มก. ๔.๘ จำนวนข้อร้องเรียน			
	๕. บริการข้อมูล ประวัติบุคคล	๕.๑ บุคลากร ภายใน มก. ๕.๒ หน่วยงาน ภายนอก (สกอ.)	- แบบประเมินความ ต้องการและความพึง พอใจของผู้รับ บริการ	๕.๑ ความถูกต้องของฐานข้อมูล ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ๕.๒ ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๕.๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล ๕.๒ จำนวนข้อร้องเรียน		ระบบฐานข้อมูล บุคลากร	งานทะเบียน ประวัติ กองการ เจ้าหน้าที่ กองการ เจ้าหน้าที่

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการสรรหาตรงตามลักษณะงานภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	จำนวนบุคลากรที่มีความก้าวหน้าทางวิชาการ/ทางการบริหาร	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ	จำนวนข้อร้องเรียน	ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	
๑.การสรรหาบุคคล ๑.๑ การสอบคัดเลือก ๑.๒ การแต่งตั้งบรรจุ ๑.๓ การประเมินทดลองการปฏิบัติงาน	X				X		๑.๑ ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตรงตามความต้องการของมหาวิทยาลัย ๑.๒ ร้อยละของผู้ผ่านการประเมินทดลองงาน ๑.๓ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการรับสมัครงาน ๑.๔ ร้อยละของบุคลากรที่สรรหาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
๒.การพัฒนาและฝึกอบรม ๒.๑ พัฒนาและฝึกอบรม ๒.๒ ติดตามผลการพัฒนาการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ๒.๒ การเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ทางวิชาการ		X	X				๒.๑ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ๒.๒ จำนวนบุคลากรที่ไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ
๓.การส่งเสริมและพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน ๓.๑ การเสนอขอประเมินผลการสอน ๓.๒ การเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ		X	X				๓.๑ จำนวนบุคลากรที่เสนอขอประเมินผลการสอน ๓.๒ จำนวนบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ๓.๓ จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหาร

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการสรรหาตรงตามลักษณะงานภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	จำนวนบุคลากรที่มีความก้าวหน้าทางวิชาการ/ทางการบริหาร	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ	จำนวนข้อร้องเรียน	ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	
๔.การบำรุงรักษาบุคลากร ๔.๑ บัญชีกำหนดอัตราค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ๔.๒ การเลื่อนขั้นค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ๔.๓ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ๔.๔ ประกันสุขภาพกลุ่ม ๔.๕ ประกันสังคม ๔.๖ การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ๔.๗ การลาประเภทต่างๆ				X	X		๔.๑ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนตามที่ข้อบังคับกำหนด ๔.๒ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการที่ได้รับ ๔.๓ ร้อยละของบุคลากรมีสิทธิในการลาตามที่ข้อบังคับกำหนด ๔.๔ จำนวนบุคลากรได้รับเครื่องราช อิสริยาภรณ์ตามที่ข้อบังคับกำหนด ๔.๕ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ มก. ๔.๖ จำนวนครั้งการประชุมใหญ่สามัญประจำปี กองทุนกส.มก. ๔.๗ จำนวนสมาชิกกองทุน กส.มก. ๔.๘ จำนวนข้อร้องเรียน
๕. บริการข้อมูลประวัติบุคลากร ๕.๑ การจัดทำข้อมูลประวัติบุคลากร ๕.๒ การจัดทำข้อมูลจำนวนบุคลากร ๕.๓ การจัดทำข้อมูลการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ					X	X	๕.๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล ๕.๒ จำนวนข้อร้องเรียน

กองกลาง

วิสัยทัศน์ กองกลาง จะเป็นหน่วยงานที่มีระบบบริหารจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการประชุมให้ทันสมัย เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ฉับไว สร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงบุคลากรทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกลางในด้านการให้บริการ (ไม่ต่ำกว่า ๔.๐๐)

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
กองกลางสนับสนุน การบริหารจัดการและ ประสานภารกิจกับ ทุกหน่วยงาน	๑. ให้บริการด้าน สารบรรณกลาง ของมหาวิทยาลัย	ผู้รับบริการ ๑. บุคคลทั่วไป ๒. บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	๑. แบบประเมิน ความต้องการ ๒. แบบประเมิน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ กองกลาง	- ให้บริการได้อย่างถูกต้อง - ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - ให้บริการด้วย Service Mind	- ร้อยละของการตรวจสอบ เอกสาร เพื่อลงรับในระบบได้ อย่างถูกต้อง และครบถ้วนตาม เวลามาตรฐานใน การปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐)	ระบบงานสาร บรรณ	๑. ลงรับเอกสาร	งาน สารบรรณ
				- ร้อยละของเอกสารที่ถูก กลั่นกรองเพื่อเสนอผู้บริหารสั่ง การต่อได้อย่างถูกต้อง และ รวดเร็วตามเวลามาตรฐานใน การปฏิบัติงาน	๒. พิจารณา กลั่นกรองเอกสาร เสนอผู้บริหาร			
				- ร้อยละของเอกสารที่ร่างตอบ ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตาม เวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน	๓. ร่างตอบเอกสาร			
				- ร้อยละของเอกสารที่ได้รับการ บันทึกสถานะได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	๔. บันทึกสถานะ ของเอกสาร			

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
					<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของเอกสารที่ออกเลขที่ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ร้อยละของเอกสารที่ถูกบันทึกลงในระบบเอกสารส่งได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งถึงหน่วยงานปลายทางได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕) 		๕. ลงทะเบียนเอกสารส่งออกและการส่งเอกสาร	
					<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของเอกสารที่ได้รับการบันทึกข้อมูล และจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วนตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ร้อยละของเอกสารที่สามารถค้นหาได้ตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕) 		๖. จัดเก็บและค้นหาเอกสาร/ประกาศ/คำสั่ง มก.	

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๒. การประชุม ผู้บริหาร และ เลขานุการ ผู้บริหาร	๑. ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย		- ข้อมูลถูกต้อง - การให้บริการที่รวดเร็ว	๑. จัดส่งระเบียบวาระการประชุมให้แก่ผู้บริหารล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วัน ก่อนการประชุม (ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐) ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕) ๓. แจ้งมติที่ประชุมให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ไม่เกิน ๕ วัน หลังการประชุม (ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐)	ระบบงาน “การจัด ประชุม ผู้บริหาร”	๑. ก่อนการประชุม ๒. ระหว่างการประชุม ๓. หลังเสร็จสิ้น การประชุม	งาน การประชุม
	๓. การ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัย	<u>ผู้รับบริการ</u> ๑. สื่อมวลชน ๒. บุคลากร นิสิตตมก. ๓. บุคคลทั่วไป <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	ข่าวตัด การรับรู้ข้อมูล ตามช่องทาง ต่าง ๆ	- การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์	๑. จำนวนข่าวที่ส่งได้ทัน เหตุการณ์ ๒. จำนวนข่าวที่ได้ตีพิมพ์ เผยแพร่สื่อต่างๆ	ระบบงานการ ประชาสัมพันธ์	กระบวนการและ ขั้นตอนในการ เผยแพร่ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัย	งานประชาสัมพันธ์
	๔. ประสาน ภารกิจด้านงาน พิธีการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	<u>ผู้รับบริการ</u> ๑. บุคคลทั่วไป ๒. บุคลากร <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	๑. แบบประเมิน ความต้องการ ๒. แบบประเมิน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ กองกลาง	การให้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	๑. จัดประชุมเตรียมงาน ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๒ เดือน ๒. ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนน เต็ม ๕)	ระบบงาน พิธีการ	กระบวนการจัด งานพิธีการของ มหาวิทยาลัย	

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร	ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๑. ให้บริการด้านสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัย ๑. ลงรับเอกสาร ๑.๑ ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารเพื่อเสนอผู้บริหาร ๑.๒ ลงรับเอกสารโดยการป้อนเลขทะเบียน/วันที่/เวลา ที่ได้รับเอกสาร ๑.๓ บันทึกข้อมูลของเอกสารลงในระบบเอกสารรับ (โปรแกรม Access) ๑.๔ เรียงลำดับเอกสารตามความสำคัญเร่งด่วน ใส่แฟ้มให้พิจารณาถ่วงน้ำหนักก่อน นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ	X	- ร้อยละของการตรวจสอบเอกสาร เพื่อลงรับในระบบได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วนตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕)
๒. พิจารณาถ่วงน้ำหนักเอกสารเสนอผู้บริหาร ๒.๑ พิจารณารายละเอียดของเรื่อง และตรวจสอบครบถ้วนของสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒.๒ วิเคราะห์เรื่อง ดังนี้ - ศึกษาเนื้อหา และชั้นความเร็ว - ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องที่เกี่ยวข้อง - สรุปประเด็นสำคัญ และเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ๒.๓ เกษียนเอกสารเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการ		- ร้อยละของเอกสารที่ถูกถ่วงน้ำหนักเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการต่อได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน
๓. ร่างตอบเอกสาร ๓.๑ พิจารณาเรื่อง และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ๓.๒ ศึกษาวิเคราะห์ จับประเด็นของเรื่อง และประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่จะ ร่างตอบให้ครบถ้วน ๓.๓ ร่างตอบเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ ๓.๔ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนจัดพิมพ์ และเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจสอบ ๓.๕ เสนอเรื่องที่ร่างตอบให้ผู้บริหารลงนาม		- ร้อยละของเอกสารที่ร่างตอบได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน
๔. บันทึกสถานะของเอกสาร ๔.๑ ตรวจสอบความครบถ้วนของเรื่องของผู้บริหารสั่งการแล้ว ๔.๒ บันทึกข้อมูลการสั่งการ (สถานะของเอกสาร) ลงในระบบรับเอกสาร (Access) ๔.๓ ให้บริการกับผู้มาติดต่อสอบถามเรื่องสถานะของเอกสารที่ส่งเข้าระบบสารบรรณ		- ร้อยละของเอกสารที่ได้รับการบันทึกสถานะได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร	ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
กลางของมหาวิทยาลัย		
<p>๕. ลงทะเบียนเอกสารส่งออก และการส่งเอกสาร</p> <p>๕.๑ ออกเลขที่เอกสารส่งออกของมหาวิทยาลัย</p> <p>๕.๒ บันทึกข้อมูลของเอกสารส่งออกของมหาวิทยาลัยพร้อมจัดเก็บสำเนาเอกสารส่งเรียงตามลำดับปีปฏิทินการส่งเอกสาร</p> <p>๕.๓ กรณีส่งเอกสารให้หน่วยงานภายใน มก.</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาเอกสารส่งออก (เอกสารที่ผู้บริหารสั่งการแล้ว) - เขียนข้อมูลลงในสมุดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย - ส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ <p>โดยส่งในช่องของหน่วยงานต่าง ๆ ของ มก. ที่ห้องรับ-ส่งเอกสารชั้น G กรณีที่เป็นเอกสารของหน่วยงานภายในอาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี จะนำส่งให้ที่หน่วยงานนั้นโดยตรง</p> <p>๕.๔ กรณีส่งเอกสารให้หน่วยงานภายนอก มก.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบการเจ้าหน้าที่ของเอกสารที่หน่วยงานภายในมก. ฝากส่งถึงหน่วยงานภายนอก ได้แก่ กรมบัญชีกลาง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงบประมาณ สำนักงาน ก.พ. ฯลฯ - วางแผนเส้นทางในการเดินทางไปส่งเอกสาร - เขียนข้อมูลของเอกสารที่จะนำส่งหน่วยงานภายนอกในสมุดเซ็นรับเอกสาร - เดินทางไปส่งเอกสาร และให้ผู้รับเอกสารเซ็นรับเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานการนำส่ง <p>๕.๕ กรณีส่งจดหมายไปที่ไปรษณีย์ มก .</p> <p>(จัดส่งให้เฉพาะหน่วยงานในอาคารสารนิเทศ (ปี ๕๐</p> <p>ตรวจสอบความครบถ้วนของจดหมาย และไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ฝากส่ง -</p> <p>จัดทำใบนำส่งทางไปรษณีย์ที่ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ ตามรูปแบบที่บริษัท -</p> <p>ไปรษณีย์ไทยกำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> - เดินทางไปส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์ ที่ไปรษณีย์ มก. 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของเอกสารที่ออกเลขที่ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ร้อยละของเอกสารที่ถูกบันทึกลงในระบบเอกสารส่งได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ร้อยละของเอกสารที่จัดส่งถึงหน่วยงานปลายทางได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕) 	

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร	ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๖. จัดเก็บและค้นหาเอกสาร/คำสั่ง/ประกาศ มก. ๖.๑ พิจารณาความครบถ้วนของเอกสารที่ถูกส่งจัดเก็บ ๖.๒ บันทึกข้อมูล และสแกนเอกสาร/คำสั่ง/ประกาศ มก. ลงในระบบจัดเก็บและค้นหาเอกสาร (Canofile for windows) ๖.๓ จัดเก็บเอกสารต้นฉบับลงในแฟ้มพลาสติก และจัดเก็บแยกตามหมวดหมู่ของเอกสาร ๖.๔ ให้บริการค้นหาเอกสาร/คำสั่ง/ประกาศ มก.		- ร้อยละของเอกสารที่ได้รับการบันทึกข้อมูล และจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วนตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ร้อยละของเอกสารที่สามารถค้นหาได้ตามเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐)
๒. การประชุมผู้บริหาร และเลขานุการผู้บริหาร ๑. ก่อนการประชุม ๑.๑ รวบรวมเรื่อง ศึกษาและสรุปประเด็น ๑.๒ จัดทำระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบวาระ ๑.๓ เสนอเลขานุการที่ประชุมพิจารณา ๑.๔ จัดทำหนังสือเชิญประชุม ๑.๕ จัดส่งเอกสารวาระการประชุมให้กรรมการ ๑.๖ จัดเตรียมการเลี้ยงรับรอง ห้องประชุม และโสตทัศนอุปกรณ์	x	- จัดส่งระเบียบวาระการประชุมให้แก่ผู้บริหารล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วัน ก่อนการประชุม (ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐)
๒. ระหว่างการประชุม ๒.๑ รับลงทะเบียนผู้มาประชุม ๒.๒ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาประชุม ๒.๓ จัดบันทึกการประชุม		- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕)
๓. หลังเสร็จสิ้นการประชุม ๓.๑ สรุปมติที่ประชุม ๓.๒ จัดทำรายงานการประชุม ๓.๓ เสนอเลขานุการที่ประชุมพิจารณา ๓.๔ จัดทำประกาศ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับตามมติที่ประชุม ๓.๕ แจ้งมติที่ประชุมให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง		- แจ้งมติที่ประชุมให้ผู้เกี่ยวข้อง ไม่เกิน ๕ วัน หลังการประชุม (ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐)

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร	ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๓. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย กระบวนการและขั้นตอนในการเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย	x	จำนวนข่าวที่ส่งได้ทันเหตุการณ์ - - จำนวนข่าวที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่สื่อต่างๆ
๔. ประสานภารกิจดำเนินงานพิธีการประจำปีของมหาวิทยาลัย กระบวนการจัดงานพิธีการของมหาวิทยาลัย	x	๑. จัดประชุมเตรียมงานล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๒ เดือน ๒. ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน (ไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

กองวิเทศสัมพันธ์

วิสัยทัศน์ กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักรองรับนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สู่ความเป็นสากล

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- ๑) เกิดกิจกรรมความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม
- ๒) ร้อยละของการประสานงานที่ก่อให้เกิดการหารือร่วมงานหน่วยงานต่างประเทศ
- ๓) ความพึงพอใจในการให้บริการ
- ๔) จำนวนเอกสารที่ผ่านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น ทุนการศึกษา/วิจัยโครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ
- ๕) ร้อยละของจำนวนทุน/โครงการแลกเปลี่ยนและกิจกรรมทางวิชาการที่มีผู้มาสมัครเฉพาะที่ผ่านกองวิเทศสัมพันธ์
- ๖) จำนวนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ
- ๗) จำนวนข่าวที่มีการ Update ในแต่ละเดือน

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
กองวิเทศสัมพันธ์จะต้องสร้างความร่วมมือกับนานาชาติ แสวงหาแหล่งทุนสนับสนุนการศึกษา การวิจัย สร้างความเป็นเลิศด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ประสานการดำเนินงานศูนย์อาณานิคมศึกษา เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นสากล	๑. สร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ	ผู้รับบริการ ๑.๑ อาจารย์ บุคลากร ที่ต้องการไปเจรจาความร่วมมือ ๑.๒ อาจารย์ บุคลากร นิสิต ของ มก. ที่ต้องการดำเนินกิจกรรมทางวิชาการกับสถาบันต่างประเทศ ๑.๓ อาจารย์ บุคลากร นิสิต จากสถาบันคู่สัญญา ๑.๔ สถาบันการศึกษา องค์การระหว่างประเทศ ทั้งที่เป็นคู่สัญญาและไม่เป็นคู่สัญญา	๑. สํารวจความต้องการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศ ๒. สํารวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านพิธีการ	๑.๑ บรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศ ๑.๒ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว เพื่อนำไปริเริ่มกิจกรรม/พัฒนาความร่วมมือ	๑.๑ เกิดกิจกรรมความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม - จำนวนลงนาม MOU ใหม่ (๑๐) - จำนวน MOU ที่รับการต่ออายุ (๑๐) - ร้อยละของ MOU ที่เกิดกิจกรรมทางวิชาการ (๑๐) ๑.๒ ร้อยละของการดำเนินการประสานงานที่ก่อให้เกิดการหารือร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศ (๘๐) ๑.๓ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านพิธีการ (๓.๕)	ระบบสนับสนุนความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย	สร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ	งานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๒. ประสานงานการ สมัครรับทุนการศึกษา และเข้าร่วมโครงการ แลกเปลี่ยนต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมทาง วิชาการในระดับ นานาชาติของนิสิต	<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ๑.๑ คณะ สถาบัน สำนัก ๑.๒ สถาบันการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ ทั้งที่เป็นคู่สัญญาและไม่ เป็นคู่สัญญา <u>ผู้รับบริการ</u> ๒.๑ อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นิสิต <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ๒.๑ อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นิสิต	สำรวจความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	๒.๑ ต้องการข้อมูลที่สามารถ เข้าใจง่าย ชัดเจนและ ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้มารับ บริการต้องการทราบ ๒.๒ ต้องการคำแนะนำในการ เตรียมตัวทั้งก่อนการสมัคร ระหว่างการสมัคร รวมทั้งการ ให้คำปรึกษาเพื่อเตรียมตัวใน การเข้าร่วมโครงการต่างๆและ การจัดเตรียมเอกสาร ประกอบการสมัครต่างๆ ๒.๓ ต้องการช่องทางในการรับ สื่อ ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ ง่ายและสะดวก	๒.๑ จำนวนเอกสารที่ผ่านการ วิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อ การประชาสัมพันธ์ เช่น ทุนการศึกษา /วิจัย โครงการ แลกเปลี่ยนต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๘๐ ฉบับต่อปี ๒.๒ ร้อยละของจำนวนทุน / โครงการแลกเปลี่ยนและ กิจกรรมทางวิชาการที่มีผู้สมัคร เฉพาะที่ผ่านกองวิเทศสัมพันธ์ ๒.๓ ความพึงพอใจในการ ให้บริการสมัครรับทุน โครงการ แลกเปลี่ยนและกิจกรรมทาง วิชาการ ไม่น้อยกว่า ๒.๕	ระบบ สนับสนุน ความเป็น นานาชาติ ของ มหาวิทยาลัย	ประสานงาน การสมัครรับทุน การศึกษาและ เข้าร่วม โครงการ แลกเปลี่ยน ต่างๆ รวมทั้ง กิจกรรมทาง วิชาการใน ระดับนานาชาติ ของนิสิต	งานทุนและ เจรจาธุรกิจ
๓. จัดทำสื่อ เพื่อการประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนกิจกรรม ด้านความนานาชาติ ของมหาวิทยาลัย		<u>ผู้รับบริการ</u> ๓.๑ อาจารย์ บุคลากร และนิสิตของ มก. ๓.๒ สถาบัน การศึกษาต่างประเทศ	สำรวจ ความพึง พอใจของ ผู้รับบริการ	๓.๑ ข้อมูลที่ถูกต้อง และ ทันสมัย ๓.๒ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ สะดวกรวดเร็ว ๓.๓ ข้อมูลที่น่าเสนอ	๓.๑ ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ ไม่ต่ำกว่า ๔.๐ ๓.๒ จำนวนแนวทางการ ปรับปรุงการให้บริการตาม ความต้องการ หรือ	ระบบ สนับสนุน ความเป็น นานาชาติ ของ	จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์	งาน สารนิเทศ

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	<p>เกษตรศาสตร์ ได้แก่ การจัดทำ - เว็บไซต์กองวิเทศ สัมพันธ์ - จดหมายข่าววนทรี (NONSEE Newsletter) - ฐานข้อมูล ความสัมพันธ์ของ มก. กับสถาบันคู่สัญญา ต่างประเทศ (KU Partnership Database) - หนังสือแนะนำมก. (Mini Knowledge) - แผ่นพับ - โซเชียลมีเดียอื่นๆ - เอกสารการให้บริการ ข้อมูลตามที่หน่วยงาน ภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยร้องขอ</p>	<p>และองค์กรระหว่าง ประเทศอื่นๆ ทั้งที่เป็น คู่สัญญาและไม่ใช่คู่สัญญา ๓.๓ ผู้ปกครองนิสิต ๓.๔ ประชาชนทั่วไปทั้ง ชาวไทยและชาวต่างชาติ ๓.๕ เครือข่ายวิเทศ สัมพันธ์ ๓.๖ คณะกรรมการกำกับ ดูแลงานด้านต่าง ประเทศของมก. ๗. สกอ. ๘. กรมความร่วมมือ ระหว่างประเทศ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ๑. มก. ๒. สถาบันการศึกษา ต่างประเทศ และองค์กร ระหว่างประเทศอื่นๆ ทั้งที่ เป็นคู่สัญญาและไม่ใช่ คู่สัญญา ๓. สกอ. ๔. กระทรวงต่างประเทศ ๕. หน่วยงานภายในอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๖. บริษัทเอกชน</p>		<p>สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ ๓.๔ เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริม ภาพลักษณ์อันดีของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใน ระดับนานาชาติ ๓.๕ สามารถนำข้อมูลไปใช้ กำหนดแนวทางการดำเนินงาน แนวทางการบริหารและการ ปรับปรุงกระบวนการด้าน ต่างประเทศ</p>	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ อย่างน้อย ๑ แนวทาง ๓.๓ จำนวนข่าวที่มีการ Update ในแต่ละเดือน ไม่ต่ำ กว่า ๖ ข่าว</p>	มหาวิทยาลัย		

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร							ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	เกิดกิจกรรมความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม	ร้อยละของการดำเนินการประสานงานที่ก่อให้เกิดการหารือร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศ	ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนเอกสารที่ผ่านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น ทุนการศึกษา / วิจัย โครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ	ร้อยละของจำนวนทุน/โครงการแลกเปลี่ยนและกิจกรรมทางวิชาการที่มีผู้สมัครเฉพาะที่ผ่านกองวิเทศสัมพันธ์	จำนวนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	จำนวนข่าวที่มีการ Update ในแต่ละเดือน	
สร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ ๑) การลงนาม MOU ใหม่ / ต่ออายุสัญญา MOU ๑.๑ จัดทำแผนการสร้างความร่วมมือกับสถาบัน/หน่วยงานเป้าหมาย ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ๑.๒ ประสานงาน อำนวยความสะดวกการเจรจา ลงนาม MOU ๑.๓ สรุปข้อมูลและติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ๒) กิจกรรมแลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันคู่สัญญา ๒.๑ จัดทำแผนการสร้างความร่วมมือกับสถาบัน/หน่วยงานคู่สัญญา ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ๒.๒ ประสานงานและอำนวยความสะดวกการจัดกิจกรรมทางวิชาการ ๒.๓ สรุป ติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรม ๓) สนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์จาก MOU ๓.๑ รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลกิจกรรม MOU ๓.๒ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร MOU ๓.๓ ให้บริการ / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อมูล รายละเอียด MOU และการดำเนินกิจกรรม	x	x	x					๑.๑ เกิดกิจกรรมความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม - จำนวนลงนาม MOU ใหม่ - จำนวน MOU ที่มีการต่ออายุ - ร้อยละของ MOU ที่เกิดกิจกรรมทางวิชาการ ๑.๒ ร้อยละของการดำเนินการประสานงานที่ก่อให้เกิดการหารือร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศ ๑.๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพิธีการ

กระบวนกร	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร							ตัวชี้วัดในกระบวนกร
	เกิดกิจกรรม ความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม	ร้อยละของการดำเนินการ ประสานงานที่ก่อให้เกิดการหารือร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศ	ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนเอกสารที่ผ่านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น ทุนการศึกษา / วิจัย โครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ	ร้อยละของจำนวนทุน/โครงการ แลกเปลี่ยนและ กิจกรรมทางวิชาการที่มี ผู้สมัครเฉพาะที่ผ่านกองวิเทศสัมพันธ์	จำนวนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	จำนวนข่าวที่มีการ Update ในแต่ละเดือน	
<p>ประสานงานการสมัครรับทุนการศึกษาและเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมทางวิชาการในระดับนานาชาติของนิสิต</p> <p>๑) รับข้อมูลทุนการศึกษาโครงการแลกเปลี่ยน หรือกิจกรรมทางวิชาการจากแหล่งต่างๆ</p> <p>๒) วิเคราะห์ สรุปสาระสำคัญ จัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์</p> <p>๓) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น</p> <p>๔) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในการสมัครเข้ารับทุน หรือการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน</p> <p>๕) ประสานและอำนวยความสะดวกในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการของทั้งบุคลากรและนิสิต</p> <p>๖) แจ้งผลการพิจารณาและประสานงานในการเตรียมตัว เพื่อเข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>๗) ติดตามและรายงานผล</p>			x	x	x			<p>๒.๑ จำนวนเอกสารที่ผ่านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น ทุนการศึกษา / วิจัย โครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๘๐ ฉบับต่อปี</p> <p>๒.๒ ร้อยละของจำนวนทุน / โครงการแลกเปลี่ยน และกิจกรรมทางวิชาการที่มีผู้สมัครเฉพาะที่ผ่านกองวิเทศสัมพันธ์</p> <p>๒.๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสมัครรับทุนโครงการแลกเปลี่ยนและ กิจกรรมทางวิชาการ ไม่น้อยกว่า ๒.๕</p>

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร							ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	เกิดกิจกรรมความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม	ร้อยละของการดำเนินการประสานงานที่ก่อให้เกิดการหารือร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศ	ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนเอกสารที่ผ่านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น ทุนการศึกษา / วิจัย โครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ	ร้อยละของจำนวนทุน/โครงการแลกเปลี่ยนและกิจกรรมทางวิชาการที่มีผู้สมัครเฉพาะที่ผ่านกองวิเทศสัมพันธ์	จำนวนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	จำนวนข่าวที่มีการ Update ในแต่ละเดือน	
จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ๑) รวบรวมความต้องการใช้ข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ๒) กำหนดประเภท/รูปแบบ ของการนำเสนอ ๓) รวบรวมข้อมูล/สำรวจ/สอบถาม ๔) เรียบเรียง/ออกแบบ/วิเคราะห์/ปรับแก้ ๕) เผยแพร่ข้อมูล ๖) ประเมินผล ๗) นำผลประเมินมาปรับปรุงกระบวนการงาน			X			X	X	๓.๑ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่ต่ำกว่า ๔.๐ ๓.๒ จำนวนแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ อย่างน้อย ๑ แนวทาง ๓.๓ จำนวนข่าวที่มีการ Update ในแต่ละเดือน ไม่ต่ำกว่า ๖ ข่าว

สำนักงานกฎหมาย

วิสัยทัศน์ สำนักงานกฎหมาย...เป็นหน่วยงานเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

๑) ความพึงพอใจในการได้รับบริการของสำนักงานกฎหมาย

๒) ร้อยละของคดีความที่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดระยะเวลา (ร้อยละ ๑๐๐)

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
สำนักงานกฎหมาย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ และ คำสั่งต่างๆ งานที่เกี่ยวกับคดีความของมหาวิทยาลัย ทั้งในคดีแพ่ง อาญา ล้มละลาย ปกครอง และทรัพย์สินทางปัญญา งานด้านบังคับคดี หลังจากศาลมีคำพิพากษา งานด้านนิติกรรมสัญญา งานด้านวินัย และการรักษาวินัยบุคลากรของมหาวิทยาลัย	๑. งานยกร่างกฎหมาย จัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและ คำสั่ง	<u>ผู้รับบริการ</u> ๑. คณะ สำนัก สถาบัน ๒. มหาวิทยาลัย <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> มหาวิทยาลัย	๑. สำรอง ความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัว/ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ตามกำหนดระยะเวลา มี ความถูกต้อง	๑. ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อยกร่าง กฎหมาย จัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง ๒. จำนวนเรื่องที่หน่วยงาน แจ้งข้อผิดพลาดของการยก ร่างกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง	งานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับ กฎหมาย	การยกร่าง กฎหมาย จัดทำ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและ คำสั่ง	สำนักงาน กฎหมาย
	๒. งาน ตรวจสอบ นิติกรรม สัญญา	<u>ผู้รับบริการ</u> คณะสำนัก สถาบันของ มหาวิทยาลัยฯ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> คู่สัญญา	๑. สำรอง ความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการ	ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัว/ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ตามกำหนดระยะเวลา มี ความถูกต้อง	๑.ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานตรวจสอบ นิติกรรมสัญญา ๒. จำนวนเรื่องที่หน่วยงาน แจ้งข้อผิดพลาดของการ ตรวจสอบนิติกรรมสัญญา		การตรวจสอบนิติ กรรมสัญญา	
	๓. งานคดี	<u>ผู้รับบริการ</u> คณะ สำนัก สถาบันที่มีคดีความ ต้องเป็นฝ่ายฟ้องคดี/กรณีที่ต้องแก้ คำฟ้องในฐานะผู้ถูกฟ้องคดี		ต้องการให้ว่าต่าง/แก้ต่าง ดำเนินคดีแทน ทันตาม กำหนดระยะเวลา และเป็น หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ การดำเนินคดีในชั้นศาลของ มหาวิทยาลัย	ร้อยละของคดีความที่สามารถ ดำเนินการทันตามกำหนด ระยะเวลา (ร้อยละ ๑๐๐)		งานด้านคดี	

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับ ฟังเสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
		<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงที่ เป็นมูลเหตุในการฟ้องคดี/ถูกฟ้อง คดี						

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร		ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจในการได้รับบริการของสำนักงานกฎหมาย	ร้อยละของคดีความที่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดระยะเวลา (ร้อยละ ๑๐๐)	
๑. ยกร่างกฎหมาย จัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศคำสั่ง ๑) หน่วยงานเสนอร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง มายังสำนักงานกฎหมาย	x		๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานยกร่างกฎหมาย จัดทำ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง ๒. จำนวนเรื่องที่หน่วยงานแจ้งข้อผิดพลาดของการยกร่างกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง
๒) พิจารณาตรวจสอบร่างที่หน่วยงานเสนอมา ว่าเป็นกรณี จัดทำขึ้นใหม่หรือเป็นการแก้ไขหลักการที่มีอยู่เดิม ถูกต้องตาม ระเบียบงาน สารบรรณและไม่มีข้อความขัดหรือแย้งกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือคำสั่งอื่นๆ ของ มหาวิทยาลัย	x		
๓) กรณีหน่วยงานเสนอเรื่องมาถูกต้องแล้ว เสนอรองอธิการบดี เพื่อสั่งการนำเข้าที่ประชุม ก.บ.ม. หรือกรณีต้องนำเสนอสภา มหาวิทยาลัย ให้นำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป กรณีร่างที่หน่วยงานเสนอมาไม่ถูกต้องหรือมีข้อแก้ไข สำนักงานกฎหมายตรวจสอบแก้ไขและส่งหน่วยงานพิจารณา เมื่อหน่วยงานเห็นชอบและส่งกลับมา สำนักงานกฎหมาย นำเสนอรองอธิการบดีเพื่อสั่งการนำเข้าที่ประชุม ก.บ.ม. หรือ กรณีที่ต้องนำเสนอสภามหาวิทยาลัย ให้นำเสนอสภา มหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป	x		
๒. ตรวจสอบนิติกรรมสัญญา ๑) คณะ สำนัก สถาบันของมหาวิทยาลัยฯ เสนอร่างสัญญา/ บันทึกข้อตกลงให้สำนักงานกฎหมายพิจารณา			๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจสอบนิติกรรมสัญญา ๒. จำนวนเรื่องที่หน่วยงานแจ้งข้อผิดพลาดของการตรวจสอบนิติกรรม สัญญา
๒) ตรวจสอบสัญญา/บันทึกข้อตกลง	x		

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร		ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจในการได้รับบริการของสำนักงานกฎหมาย	ร้อยละของคดีความที่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดระยะเวลา (ร้อยละ ๑๐๐)	
๓) นำเสนออธิการบดีพิจารณาให้ความเห็นชอบ/ลงนามในสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงที่เสนอมา	x		
๔) แจ้งคณะ สำนัก สถาบันเพื่อดำเนินการต่อไป	x		
๓. งานคดี			ร้อยละของคดีความที่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดระยะเวลา (ร้อยละ ๑๐๐)
๑) มหาวิทยาลัยมีกรณีถูกฟ้องคดีหรือในกรณีที่มีมหาวิทยาลัยเป็นผู้ฟ้องคดี			
๒) นิติกรดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำคำฟ้อง/คำให้การแล้วแต่กรณี		x	
๓) มีหนังสือขอความอนุเคราะห์พนักงานอัยการ เพื่อดำเนินการฟ้องคดีหรือแก้ต่างคดีให้กับมหาวิทยาลัย			
๔) นิติกรประสานงานคดีจนกว่าคดีที่ได้ฟ้องหรือแก้ต่างคดีจะถึงที่สุด		x	
๕) ในกรณีมหาวิทยาลัยเป็นเจ้าของคดีตามคำพิพากษา นิติกรจะเป็นผู้ดำเนินการบังคับคดีเพื่อนำทรัพย์สินของลูกหนี้มาชำระให้กับมหาวิทยาลัย		x	

๓. ด้านบริการ
สถานพยาบาล

วิสัยทัศน์ เป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพและความเท่าเทียมกัน ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

๑) จำนวนครั้งการเกิดการแพ้ยาซ้ำ

๒) ร้อยละการจ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่เป็นมาตรฐาน

๓) ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดสำหรับเป้าหมายความปลอดภัย (Patient Safety Goals)

๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
ตรวจรักษาทางเวช กรรม ทันตกรรม และ กายภาพบำบัด	๑. การตรวจรักษา ทางเวชกรรม	- นิสิต - บุคลากร - บุคคลภายนอก <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> - หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัย - กรมบัญชีกลาง	- สํารวจความ พึงพอใจ - ฟังความ คิดเห็นทางตัว รับ และทาง เว็บไซต์	๑. การรักษาที่เป็นไปตาม หลักวิชาชีพ ๒. วัสดุและเวชภัณฑ์ที่ ถูกต้อง มีคุณภาพ ไม่ หมดอายุ หรือเสื่อม คุณภาพ ๓. คุณภาพการให้บริการ และความปลอดภัย	๑. จำนวนครั้งการเกิดการแพ้ยาซ้ำ ๒. ร้อยละการจ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่เป็น มาตรฐาน ๓. ร้อยละของยาเสื่อมสภาพ/หมดอายุ ๔. อัตราการสำรองยา ๕. จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการ บริหารยาและสารน้ำ ๖. อุบัติการณ์การบาดเจ็บจากการ เคลื่อนย้ายที่ ER ๗. ร้อยละความคลาดเคลื่อนการรายงาน ผลการวิเคราะห์ ๘. ร้อยละหอพักและสโมสรที่ส่งตัวแทน เข้าอบรมเป็นเครือข่ายสถานพยาบาล ๙. ความพึงพอใจผู้รับบริการการตรวจ รักษาทางเวชกรรม ๑๐. ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการ ทำงาน	๑ ระบบงาน “ระบบ บริหาร สุขภาพ”	๑. การตรวจ รักษาทางเวช กรรม ๒. งานการ พยาบาล ๓. งานเภสัช กรรม ๔. งานประกัน คุณภาพ	๑. งาน การแพทย์ ๒. งานการ พยาบาล ๓. งานเภสัช กรรม ๔. งานประกัน คุณภาพ

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
ตรวจรักษาทางเวช กรรม ทันตกรรม และ กายภาพบำบัด	๒. การตรวจรักษา ทางทันตกรรม	นิสิต - บุคลากร - บุคคลภายนอก <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	สำรวจความพึง พอใจ - ฟังความ คิดเห็นทางตู้ รับ และทาง เว็บไซต์	๑. การรักษาที่เป็นไปตาม หลักวิชาชีพ ๒. วัสดุและเวชภัณฑ์ที่ ถูกต้อง มีคุณภาพ ไม่ หมดอายุ หรือเสื่อม คุณภาพ ๓. คุณภาพการให้บริการ และความปลอดภัย	๑. ร้อยละการเกิดภาวะแทรกซ้อน ภายหลังการทำศัลยกรรมในช่องปาก ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการ ตรวจรักษาทางทันตกรรม		๒. การตรวจ รักษาทาง ทันตกรรม	งานทันตกรรม
	๓. การตรวจรักษา ทางกายภาพ บำบัด	- หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัย - กรมบัญชีกลาง			๑. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการ ตรวจประเมินจากนักกายภาพบำบัด ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการ ตรวจรักษาทางเวชกรรม		๓. การตรวจ รักษาทาง กายภาพบำบัด	งานการแพทย์- หน่วย กายภาพบำบัด

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร				ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	จำนวนครั้ง การเกิดการ แพ้ยาซ้ำ	ร้อยละของการ จ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่ เป็นมาตรฐาน	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัด สำหรับเป้าหมายความ ปลอดภัย (Patient Safety Goals)	ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ	
๑. การตรวจรักษาทางเวชกรรม ๑.๑ การบริหารผู้ป่วยนอก ๑) จัดทำเวชระเบียน ๒) คัดกรองและประเมินอาการ ๓) ตรวจรักษา ๔) บริบาลผู้ป่วยตามคำสั่งการรักษา ๕) บริบาลผู้ป่วยห้องพักรอดูอาการ ๖) ส่งต่อผู้ป่วย	x		x	x	๑. จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการบริหาร ยาและสารน้ำ (๐ ครั้ง) ๒. ความพึงพอใจผู้รับบริการการตรวจรักษาทาง เวชกรรม (≥ ๓.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน) ๓. ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน
๑.๒ การบริหารอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๑) จัดทำเวชระเบียน ๒) คัดกรองและประเมินอาการ ๓) ตรวจรักษา ๔) บริบาลผู้ป่วยตามคำสั่งการรักษา ๕) บริบาลผู้ป่วยห้องพักรอดูอาการ ๖) บริบาลทำแผลและหัตถการ ๗) รับและส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน	x	x	x		๑. อุบัติการณ์การบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้ายที่ ER (๐ ครั้ง)
๑.๓ การบริหารเจาะเลือด ตรวจปัสสาวะ ๑) บริบาลเจาะเลือด ๒) ตรวจวิเคราะห์ผลเลือด และปัสสาวะ ๓) บันทึกและรายงานผลการวิเคราะห์		x	x	x	๑. ร้อยละความคลาดเคลื่อนการรายงานผลการ วิเคราะห์ (\leq ร้อยละ ๕)
๑.๔ การจ่ายเวชภัณฑ์ ๑) ชักประวัติการแพ้ยา ๒) จัดยาตามใบสั่งยาของแพทย์	x	x	x	x	๑. จำนวนครั้งการเกิดการแพ้ยาซ้ำ (๐ ครั้ง) ๒. ร้อยละของการจ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่เป็น มาตรฐาน (ร้อยละ ๐)

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร				ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	จำนวนครั้ง การเกิดการ แพ้ยาซ้ำ	ร้อยละของการ จ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่ เป็นมาตรฐาน	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัด สำหรับเป้าหมายความ ปลอดภัย (Patient Safety Goals)	ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ	
๓) ตรวจสอบความถูกต้องของยา ๔) จ่ายยา					
๑.๕ การบริหารสุขภาพปฐมภูมิ ๑) รับสมัครนิสิตหอพักและสโมสรเป็นเครือข่าย สถานพยาบาล ๒) อบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้ยาแก้ นิสิตในเครือข่าย ๓) บริการเวชภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับนิสิตใน เครือข่าย		X		X	๑. ร้อยละหอพักและสโมสรที่ส่งตัวแทนเข้า อบรมเป็นเครือข่ายสถานพยาบาล (≥ ร้อยละ ๘๐) ๒. ความพึงพอใจผู้รับบริการ (≥ ๓.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)
๑.๖ การบริหารคลังยา ๑) กระบวนการจัดซื้อเป็นไปตามระเบียบพัสดุ ๒) มีมาตรฐานการเก็บรักษายา (Storage condition standards) ๓) มีกระบวนการควบคุมการเบิก-จ่ายยา และ การสำรองยาในปริมาณที่พอเหมาะ ไม่ให้เกิดปัญหา สภาพคล่อง ๔) มีกระบวนการตรวจสอบและรายงานที่มี ประสิทธิภาพ		X	X		๑. ร้อยละของยาเสื่อมสภาพ/หมดอายุ (≤ ร้อยละ ๕) ๒. อัตราสำรองยา (≤ ๓ เดือน)
๒. การตรวจรักษาทางทันตกรรม ๑) จัดทำเวชระเบียน ๒) คัดกรองและประเมินอาการ ๓) ตรวจรักษา ๔) รับยาที่ห้องจ่ายยา	X	X	X	X	๑. ร้อยละการเกิดภาวะแทรกซ้อนภายหลังการ ทำศัลยกรรมในช่องปาก (< ร้อยละ ๓) ๒. ความพึงพอใจผู้รับบริการการตรวจรักษาทาง ทันตกรรม (≥ ๓.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร				ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	จำนวนครั้ง การเกิดการ แพ้ยาซ้ำ	ร้อยละของการ จ่ายเวชภัณฑ์ที่ไม่ เป็นมาตรฐาน	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัด สำหรับเป้าหมายความ ปลอดภัย (Patient Safety Goals)	ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ	
๓. การตรวจรักษาทางกายภาพบำบัด ๑) คัดกรองและตรวจประเมินอาการ ๒) บริบาลผู้ป่วยตามคำสั่งการรักษา		X	X	X	๑. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการตรวจ ประเมินจากนักกายภาพบำบัด (\geq ร้อยละ ๙๕) ๒. ความพึงพอใจผู้รับบริการการตรวจรักษาทาง กายภาพ (\geq ๓.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

กองกิจการนิสิต

วิสัยทัศน์ กองกิจการนิสิตเป็นหน่วยงานที่สามารถดำเนินการกิจด้านการจัดบริการและสวัสดิการให้แก่นิสิตในระดับที่ได้มาตรฐาน ส่งเสริมกิจกรรมนิสิตเพื่อเอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แก่นิสิต และการจัดโครงการพัฒนานิสิตได้สนองตอบต่อทิศทางการพัฒนานิสิตของมหาวิทยาลัย...

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ๑) ความพึงพอใจของนิสิตต่อรูปแบบการจัดกิจกรรมนิสิต ๓) ร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการกองกิจการนิสิตได้รับการบริการภายในเวลาที่กำหนด ๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษา ๗) จำนวนผลงานนิสิตที่ได้รับรางวัล | <ul style="list-style-type: none"> ๒) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกิจการนิสิต ๖) จำนวนนิสิตที่กระทำผิดวินัยลดลง |
|---|---|

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
ด้านนิสิต	การพัฒนานิสิต	นิสิตปริญญาตรี/ผู้ปกครอง/คณะ/มหาวิทยาลัย/ผู้ใช้บัณฑิต	๑.สำรวจความพึงพอใจ ๒.รับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางเว็บไซต์ Facebook ฯลฯ	รูปแบบการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจ	๑) ความพึงพอใจของนิสิตต่อรูปแบบการจัดกิจกรรม ๒) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	๑.ระบบงาน "ระบบการพัฒนา นิสิต"	วางแผนการพัฒนานิสิต	งานวินัยและพัฒนา ศักยภาพ นิสิต/งาน กิจกรรมนิสิต
				กิจกรรมนิสิตสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมก.	๑) จำนวนนิสิตที่กระทำผิดวินัยลดลง ๒) จำนวนผลงานนิสิตที่ได้รับรางวัล			

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	การให้บริการสวัสดิการ	นิสิตปริญญาตรี/ผู้ปกครอง/คณะ/มหาวิทยาลัย/ผู้ใช้บัณฑิต		ความสะดวก/รวดเร็ว/เป็นธรรม	๑) ร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการกองกิจการนิสิตได้รับการบริการภายในเวลาที่กำหนด ๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกิจการนิสิต	๒. ระบบงาน”ระบบการให้บริการสวัสดิการ”	สำรวจความต้องการวางแผน ดำเนินการ (หอพัก/ทุนการศึกษา/ กยศ./กองทุนสวัสดิภาพนิสิต/วิชาทหาร) ประเมินผล	งานหอพัก/ งานแนะแนวและจัดหา งาน/งานบริการและสวัสดิการ
	การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนิสิต	นิสิตปริญญาตรี/ผู้ปกครอง/คณะ/มหาวิทยาลัย/ผู้ใช้บัณฑิต		ได้รับคำปรึกษาที่ดี และดูแลช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีขั้นตอนในการขอรับคำปรึกษาที่สะดวก รวดเร็ว	๑) ความพึงพอใจของการรับบริการให้คำปรึกษา ๒) ผลการประเมินผู้ให้คำปรึกษา ๓) แบบติดตามผลการให้คำปรึกษา	๒. ระบบงาน”ให้คำปรึกษา”	กำหนดช่องทางการให้คำปรึกษา ให้คำปรึกษา ส่งต่อกรณีไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ประเมินผล	งานแนะแนวและจัดหา งาน

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						จำนวนผลงาน นิสิตที่ได้รับ รางวัล	ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึง พอใจของ นิสิตต่อ รูปแบบการ จัดกิจกรรม นิสิต	ความพึง พอใจของ ผู้ใช้ บัณฑิต	ร้อยละของ นิสิตที่มาใช้ บริการกอง กิจการนิสิต ได้รับการ บริการภายใน เวลาที่กำหนด	ความพึง พอใจของ ผู้รับบริการ กองกิจการ นิสิต	ความพึง พอใจของ ผู้รับบริการ ให้ คำปรึกษา	จำนวนนิสิตที่ กระทำผิด วินัยลดลง		
๑.พัฒนานิสิต ๑) วางแผนการพัฒนานิสิต ๒) ดำเนินการ (จัดกิจกรรมโครงการโดย หน่วยงาน/จัดกิจกรรมโครงการโดย องค์กรกิจกรรมนิสิต) ๓) ประเมินผล ๔) สรุปผลประเมินและพัฒนาปรับปรุง	x	x				x	x	๑) ความพึงพอใจของนิสิตต่อ รูปแบบการจัดกิจกรรม ๒) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ๓) จำนวนนิสิตที่กระทำผิดวินัย ลดลง ๔) จำนวนผลงานนิสิตที่ได้รับ รางวัล
๒.การให้บริการสวัสดิการ ๑) สำรวจความต้องการ ๒) วางแผน ๓) ดำเนินการ ๔) ประเมินผล			x	x				๑) ร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการ กองกิจการนิสิตได้รับการบริการ ภายในเวลาที่กำหนด ๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกิจการนิสิต
๓.การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนิสิต ๑) กำหนดช่องทางการให้คำปรึกษา ๒) ให้คำปรึกษา ๓) ส่งต่อ กรณีไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ๔) ประเมินผล					x			๑) ความพึงพอใจของการรับบริการ ให้คำปรึกษา ๒) ผลการประเมินผู้ให้คำปรึกษา ๓) แบบติดตามผลการให้ คำปรึกษา

กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่

วิสัยทัศน์เป็นหน่วยงานที่เข้มแข็ง สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มุ่งมั่นบริการด้านอาคารและสถานที่ ยานพาหนะ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย ความสะอาดและภูมิทัศน์ที่ดีเพื่อมุ่งไปสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการ.....

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- | | |
|--|---|
| ๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ๒) จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง (ร้อยละ ๕) |
| ๓) ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ ๕) | ๔) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ ๙๕) |
| ๕) จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนากายภาพ ภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม | ๖) จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย |
| ๗) จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรถโดยสารสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ ๒) | |
| ๘) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสวัสดิการไม่เกิน ๒ เรื่อง/เดือน | |

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
เป็นศูนย์รวมในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ ยานพาหนะ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย ความสะอาดและภูมิทัศน์ ตามนโยบายและภารกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๑. รักษาความปลอดภัยและการจราจร	ผู้รับบริการ ๑. คณะ สำนักสถาบัน ๒. บุคลากร มก. ๓. นิสิต ๔. บุคคลทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย ๒. หน่วยงานโดยรอบมหาวิทยาลัย คู่ความร่วมมือ ๑. สถานีตำรวจ ๒. สำนักงานเขต	- เว็บไซต์ หน่วยงาน - โทรศัพท์ - จดหมาย - Facebook - แบบสอบถาม - แบบประเมิน - ประชุมร่วมกับ นิสิต	๑. มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ๒. มีการดูแลอำนวยความสะดวกด้านการจราจรภายใน มก. อย่างเหมาะสม ๓. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และรับบริการ ๔. มีระบบการเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น	๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒. จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง (ร้อยละ ๕) ๓. ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ ๕) ๔. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ ๙๕)	ระบบงานสนับสนุนการบริการด้านอาคารสถานที่ ยานพาหนะ สาธารณูปโภค และความปลอดภัยและการจราจร	ระบบงานรักษาความปลอดภัย	งานรักษาความปลอดภัย

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๒. ดูแลกายภาพ ภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม			๑. มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ภายใน มก. ให้สวยงามอยู่เสมอ ๒. ดูแลสภาพคูคลองกำจัดวัชพืช และการระบายน้ำภายใน มก. ๓. การดูแลบำรุงรักษาพื้นที่สีเขียว ๔. มีการอำนวยความสะดวก ให้บริการตัดแต่งต้นไม้ตามที่ หน่วยงานขอความอนุเคราะห์ ๕. มีการบริหารจัดการการเก็บขยะ ครบวงจร	๑. ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ๒. จำนวนโครงการและ กิจกรรมที่พัฒนากายภาพ ภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม		ระบบงานดูแล กายภาพ ภูมิทัศน์ สภาพ แวดล้อม	งานสวน และรักษา ความ สะอาด
	๓. ดูแลอาคาร สถานที่ สาธารณูปโภคของ มหาวิทยาลัย			๑. มีอาคารสถานที่ สนับสนุนการ เรียนการสอน ฝึกอบรม สัมมนา จัด นิทรรศการ และประชุม ๒. มีการพัฒนาปรับปรุงระบบ สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ส่วนกลางให้พร้อมใช้งาน ๓. พัฒนาปรับปรุงเครื่องปรับอากาศ เครื่องกรองน้ำ ระบบความสะอาด และตรวจสอบระบบลิฟต์โดยสาร ภายใน ให้พร้อมสำหรับการใช้งาน และปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ ๔. มีการตรวจสอบระบบอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ เช่น เครื่อง Visualize เครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำศูนย์เรียนรวม ๑, ๒, ๓ และ ๔ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	๑. ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ๒. จำนวนโครงการและ กิจกรรมที่พัฒนาอาคาร สถานที่ สาธารณูปโภคของ มหาวิทยาลัย		ระบบงานดูแล สถานที่ สาธารณูปโภค ของ มหาวิทยาลัย	งานอาคาร และสถานที่ งาน บำรุงรักษา อาคาร กิจการนิสิต ,งานบริหาร กลุ่มงาน อาคาร พิเศษ,งาน ซ่อมบำรุง

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	๔. บริการ ยานพาหนะ			๑. มียานพาหนะที่เพียงพอต่อการใช้งาน ๒. มีการจัดรถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ๓. มีการพัฒนาระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมีคุณภาพมาตรฐานและมีอาชีพ ๔. พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้บริการ ให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว	๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒. จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารสวัสดิการภายใน มก. ลดลง (ร้อยละ ๒) ๓. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสวัสดิการ ไม่เกิน ๒ เรื่อง/เดือน		ระบบงาน บริการ ยานพาหนะ	งาน ยานพาหนะ

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ ๕)	จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง (ร้อยละ ๕)	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ ๙๕)	จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม	จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรถโดยสารสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ ๒)	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสวัสดิการไม่เกิน ๒ เรื่อง/เดือน	
<p>๑. รักษาความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องวางแผน/ตรวจสอบ/จัดลำดับความสำคัญกำหนด/ผู้รับผิดชอบ/เวลา/ขั้นตอน - ขออนุมัติงบประมาณ - จัดซื้อ/จัดจ้างดำเนินการ/ปรับปรุง/แก้ไขตามแผน - ตรวจสอบ/ประเมินผล (แบบประเมินความพึงพอใจ) 	x	x	x	x					<p>๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>๒. ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัยลดลง (ร้อยละ ๕)</p> <p>๓. จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง (ร้อยละ ๕)</p> <p>๔. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม</p> <p>๕. ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ ๙๕)</p>
<p>๒. ดูแลกายภาพภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่อง/วางแผน/ตรวจสอบ/จัดลำดับความสำคัญ/กำหนดผู้รับผิดชอบ/เวลา/ขั้นตอน - ขออนุมัติงบประมาณ - จัดซื้อ/จัดจ้างดำเนินการ/ปรับปรุง/แก้ไขตามแผน 	x				x				<p>๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>๒. จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม</p>

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร								ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละของทรัพย์สินสูญหายภายในมหาวิทยาลัย ลดลง (ร้อยละ ๕)	จำนวนอุบัติเหตุด้านจราจรลดลง (ร้อยละ ๕)	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ ๙๕)	จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม	จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรถโดยสารสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย ลดลง (ร้อยละ ๒)	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสวัสดิการไม่เกิน ๒ เรื่อง/เดือน	
- ตรวจสอบ/ประเมินผล									
๓. ดูแลอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย - รับเรื่อง/ตรวจสอบ/วางแผน - จัดลำดับความสำคัญ/กำหนดขั้นตอน/เวลา/ผู้รับผิดชอบ - ขออนุมัติงบประมาณ - จัดซื้อ/จัดจ้างดำเนินการ/ปรับปรุง/แก้ไขตามแผน - ตรวจสอบ/ประเมินผล (แบบประเมินความพึงพอใจ)	X					X			๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒. จำนวนโครงการและกิจกรรมที่พัฒนาอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย
- บริการยานพาหนะ - รับเรื่อง/ตรวจสอบ/วางแผน - จัดลำดับความสำคัญ/กำหนดขั้นตอน/เวลา/ผู้รับผิดชอบ - ขออนุมัติงบประมาณ - จัดซื้อ/จัดจ้างดำเนินการ/ปรับปรุง/แก้ไขตามแผน - ตรวจสอบ/ประเมินผล (แบบประเมินความพึงพอใจ)	X						X	X	๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒. จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรถโดยสารสวัสดิการภายใน ม. ลดลง ๓. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสวัสดิการ ไม่เกิน ๒ เรื่อง/เดือน

สำนักการศึกษา

วิสัยทัศน์ สำนักการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ และกีฬาเพื่อมวลชนให้กับ นิสิต บุคลากร และประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งยังส่งเสริมกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ โดยมีผลงานได้รับการยอมรับในระดับประเทศและสากล อันนำไปสู่การเผยแพร่ชื่อเสียงและเกียรติคุณของมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- | | |
|--|--|
| ๑) ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ ๔.๐๐ | ๒) ความสามารถในการบริการด้านอาคารสถานที่สนามกีฬาได้ |
| ๒) จำนวนสถิติผู้ใช้บริการ (ครั้ง/ปี) | ๔) ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการเทียบกับกลุ่มเป้าหมาย สำหรับโครงการที่กำหนดกลุ่มเป้าหมาย |
| ๕) ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบเทียบกับกลุ่มเป้าหมายสำหรับโครงการที่มีการทดสอบ | |
| ๖) ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย | ๗) ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรม |

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๑. บริการด้านอาคาร สนามกีฬาอุปกรณ์ ออกกำลังกายและ การฟื้นฟูสมรรถภาพ	๑. บริการอาคาร สนามกีฬา อุปกรณ์ออก กำลังกายและ การฟื้นฟู สมรรถภาพทาง กาย	ผู้รับบริการ ๑. หน่วยงาน ภายใน ๒. หน่วยงาน ภายนอก ๓. นิสิต ๔. บุคลากร มหาวิทยาลัย ๕. บุคคลภายนอก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. มหาวิทยาลัย	๑. หนังสือบันทึก แบบลายลักษณ์ อักษร ๒. โทรศัพท์/ โทรสาร ๓. การพูดคุยเชิงหน้า ๔. แบบสอบถาม ความต้องการ ๕. แบบสอบถาม ความพึงพอใจ	๑. คุณภาพการ ให้บริการ ๒. บริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และ เพียงพอต่อความ ต้องการ	๑. ความพึงพอใจใน การให้บริการ (≥ ๔.๐๐) ๒. ความสามารถ ให้บริการอาคาร สนามกีฬาได้ (ไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๘๐) ๓. จำนวนสถิติ ผู้ใช้บริการ (ครั้ง/ปี)	๑. ระบบงาน บริการอาคาร สนามกีฬา อุปกรณ์ออก กำลังกายและ การฟื้นฟู สมรรถภาพทาง กาย	๑.๑ ตรวจสอบความต้องการของ ผู้รับบริการ	หน่วยประกันคุณภาพ ร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
							๑.๒ เสนอผู้บริหารสำนักการ กีฬาพิจารณาเพื่อมอบหมาย ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริหารสำนักการศึกษา ร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
							๑.๓ ดำเนินการให้บริการ	ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
							๑.๔ จัดเก็บข้อมูล สรุป โครงการและรายงานผลการ ดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	หน่วยประกันคุณภาพ ร่วมกับฝ่ายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๒. ส่งเสริมกิจกรรม กีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	๒. กิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายที่สำคัญ การกีฬาจัดให้	<u>ผู้รับบริการ</u> ๑. นิสิต ๒. บุคลากร มหาวิทยาลัย ๓. บุคคลภายนอก <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ๑. มหาวิทยาลัย	๑. หนังสือบันทึก แบบลายลักษณ์อักษร ๒. โทรศัพท์/ โทรสาร ๓. การพูดคุยซึ่งหน้า ๔. แบบสอบถาม ความพึงพอใจ	๑. คุณภาพการ ให้บริการ ๒. บริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และ เพียงพอต่อความต้องการ	๑. ความพึงพอใจในการให้บริการ (≥๔.๐๐) (โครงการที่มีการวัดค่าความพึงพอใจ) ๒. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ เทียบกับ กลุ่มเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (โครงการที่มีการกำหนด กลุ่มเป้าหมาย) ๓. ร้อยละของผู้ที่ผ่านการทดสอบ เทียบกับ กลุ่มเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐) (โครงการที่มีการทดสอบ)	๑. ระบบงาน ส่งเสริมกิจกรรม กีฬาและการออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพ (กีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อ สุขภาพ และกีฬาเพื่อมวลชน)	๒.๑ ขออนุมัติโครงการ หลักการค่าใช้จ่าย ยืมเงิน และ ดำเนินการด้านการเงินและ พัสดุ ๒.๒ จัดโครงการ กิจกรรม ๒.๓ จัดเก็บข้อมูล สรุป โครงการและรายงานผลการ ดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	๑. ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนากีฬาและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ๒. หมวดพัสดุ ๓. หมวดการเงินและ บัญชี ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนา กีฬา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับ มอบหมาย หน่วยประกันคุณภาพ ร่วมกับฝ่ายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ	๓. ส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์กีฬา	<u>ผู้รับบริการ</u> ๑. นิสิต ๒. ชมรมกีฬา ๓. บุคลากร มหาวิทยาลัย <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ๑. มหาวิทยาลัย	๑. หนังสือบันทึกแบบลายลักษณ์อักษร ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การพูดคุยซึ่งหน้า ๔. การประชุม	๑. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (ได้รางวัล) ๒. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ มก.	๑. ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย ๒. ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรม (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐) ๓. ร้อยละของการบริหารจัดการสนามกีฬาให้ชมรมกีฬาสามารถฝึกซ้อมได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ๔. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการในโครงการกีฬามหาวิทยาลัย (≥๔.๐๐)	๑. ระบบงานส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ	๓.๑ แต่งตั้งบุคลากรทางการกีฬา	ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนา กีฬา
							๓.๒ จัดสรรงบประมาณ	คณะกรรมการจัดสรรงบประมาณชมรมกีฬา
							๓.๓ สนับสนุนอาคาร สถานที่ สนามกีฬาเพื่อการฝึกซ้อมและดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ	๑. ฝ่ายอาคาร สถานที่ และสนามกีฬา ๒. หมวดการเงินและบัญชี ๓. หมวดพัสดุ
							๓.๔ บริหารจัดการการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย และรายการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรม	๑. ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนา กีฬา ๒. ชมรมกีฬา
๓.๕ จัดเก็บข้อมูล สรุปโครงการและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	หน่วยประกันคุณภาพร่วมกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง							

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร							ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥๔.๐๐	สามารถให้บริการอาคารสนามกีฬาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย	ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	
ระบบงานบริการอาคารสนามกีฬาอุปกรณ์ออกกำลังกายและการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย								
๑. <u>สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</u> ๑) ออกแบบสำรวจ ๒) แจกแบบสำรวจ ๓) สรุปผลเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา	X	X						๑. ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥๔.๐๐ ๒. สามารถให้บริการอาคารสนามกีฬาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ๓. จำนวนสถิติผู้ใช้บริการ ครั้ง/ปี
๒. <u>เสนอผู้บริหารสำนักการกีฬาพิจารณาเพื่อมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</u> ๑) นำเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักการกีฬา ๒) พิจารณาความต้องการของผู้รับบริการ ๓) มอบหมายฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ	X	X						
๓ <u>ดำเนินการให้บริการ</u> ๑) รับเรื่อง ตรวจสอบ ลงทะเบียน ผู้รับบริการ ๒) จัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ	X	X	X					๑. ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥๔.๐๐ ๒. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการเทียบกับกลุ่มเป้าหมาย ไม่น้อย

กระบวนกร	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร							ตัวชี้วัดในกระบวนกร
	ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ 4.00	สามารถให้บริการอาคารสนามกีฬาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย	ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	
๓) ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้โดยตรง(Walk In) หรือเสนอเรื่องอนุมัติต่อผู้มีอำนาจ(กรณีขอใช้บริการแบบเป็นลายลักษณ์อักษร) ๔) ชำระค่าธรรมเนียม(ถ้ามี) ๕) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๖) สรุปและรายงานผลการประเมินและผลการดำเนินงาน								กว่าร้อยละ ๘๐ (โครงการที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย) ๓. ร้อยละของผู้ที่ผ่านการทดสอบเทียบกับกลุ่มเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (โครงการที่มีการทดสอบ)
<u>๔. จัดเก็บข้อมูล สรุปโครงการและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา</u> ๑) จัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ ๒) ประมวลผล ๓) สรุปรูปเล่มโครงการ ๔) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	X		X					๑. ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ 4.00 ๒. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการเทียบกับกลุ่มเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (โครงการที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย) ๓. ร้อยละของผู้ที่ผ่านการทดสอบเทียบกับกลุ่มเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (โครงการที่มีการทดสอบ)

กระบวนกร	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	ตัวชี้วัดในกระบวนกร
	ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ ๔.๐๐	สามารถให้บริการอาคารสนามกีฬา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย		
ระบบงานส่งเสริมกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (กีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ และกีฬาเพื่อมวลชน)								
๑. ขออนุมัติโครงการ หลักการค่าใช้จ่าย ยืมเงิน และดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ ๑) เขียนโครงการ หลักการค่าใช้จ่าย ๒) ยืมเงินเพื่อใช้ในโครงการ ๓) ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบด้านการเงินและพัสดุ	X							
๒. จัดโครงการ กิจกรรม ๑) เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์คน เครื่องมือก่อนดำเนินการจัดกิจกรรม โครงการ ๒) จัดกิจกรรมตามกำหนดการ	X		X	X	X			๑. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการเทียบกับกลุ่มเป้าหมาย (\geq ร้อยละ ๘๐ (โครงการที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย)
๓. จัดเก็บข้อมูล สรุปโครงการและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา ๑) จัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ ๒) ประมวลผล ๓) สรุปสรุปเล่มโครงการ ๔) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	X		X					๑. ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ ๔.๐๐ (โครงการที่มีการวัดค่าความพึงพอใจ) ๒. ผู้เข้าร่วมโครงการ \geq ร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมาย (โครงการที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย) ๓. ผู้ที่ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จากกลุ่มเป้าหมาย (โครงการที่มีการทดสอบ)

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ ๔.๐๐	สามารถให้บริการอาคารสนามกีฬาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย		
ระบบงานส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ								
๑. แต่งตั้งบุคลากรทางการกีฬา ๑) ร่างคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรทางการกีฬา(อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้จัดการทีม ผู้ฝึกสอน ผู้ช่วยผู้ฝึกสอน ๒) เสนออธิการบดีลงนามคำสั่ง ๓) แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ							x	
๒. จัดสรรงบประมาณ ๑) ประชุมคณะกรรมการจัดสรรงบประมาณชมรมกีฬา ๒) จัดสรรงบประมาณให้ชมรมกีฬา							x	
๓. สนับสนุนอาคาร สถานที่ สนามกีฬาเพื่อการฝึกซ้อมและดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ ๑) สำนักการกีฬาสนับสนุนด้านอาคาร สถานที่ สนามกีฬาเพื่อให้ นักกีฬาได้ฝึกซ้อม ๒) ชมรมกีฬาจัดซื้อจัดจ้างเพื่อใช้ในการฝึกซ้อมหรือแข่งขัน		x						๑) สามารถบริหารจัดการให้ชมรมกีฬาฝึกซ้อมได้ \geq ร้อยละ ๘๐

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร							ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ความพึงพอใจในการให้บริการ ≥ 4.00	สามารถให้บริการอาคารสนามกีฬาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้ผ่านการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการแข่งขันกีฬา มหาวิทยาลัย	ร้อยละของการเข้าร่วมการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	
<u>๔. บริหารจัดการการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย และรายการแข่งขันตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรม</u> ๑) บริหารจัดการด้านที่พักยานพาหนะ สวัสดิการ แก่ชมรมกีฬาที่เข้าทำการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย ๒) ชมรมกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันในรายการต่างๆ ตามแผนของแต่ละชมรมกีฬา	X					X	X	๑) ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย ๒) เข้าร่วมการแข่งขันตามแผน \geq ร้อยละ ๖๐ ตามแผนกิจกรรมของชมรมกีฬาแต่ละชมรม
<u>๕. จัดเก็บข้อมูล สรุปโครงการและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา</u> ๑) จัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ ๒) ประมวลผล ๓) สรุปรูปเล่มโครงการ ๔) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	X		X			X		๑. ความพึงพอใจในการให้บริการต่อการบริหารจัดการในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย ≥ 4.00 ๒. ได้อันดับ ๑ ใน ๓ ของรายการที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย

สำนักงานบริการวิชาการ

วิสัยทัศน์เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มุ่งมั่นบริการประสานภารกิจเพื่อนำองค์ความรู้สู่เชิงพาณิชย์และสังคม.....

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- | | |
|---|--|
| ๑) จำนวนโครงการบริการวิชาการเพิ่มขึ้น | ๒) ร้อยละการเปิดและปิดโครงการได้ครบถ้วนตามระยะเวลา |
| ๓) จำนวนการยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญา | ๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ |
| ๕) จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการบ่มเพาะ | ๖) จำนวนสัญญาที่ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยี |

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๑. ด้านบริการวิชาการ								
๑. เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มุ่งมั่นบริการประสานภารกิจเพื่อนำองค์ความรู้สู่เชิงพาณิชย์และสังคมประสานงานกลางให้กับหน่วยงานภายนอกและภายใน	๑.๑ สนับสนุนการบริการวิชาการแก่บุคลากรภายในอย่างเป็นระบบ (แหล่งรับงานบริการวิชาการของมาก และกระจายงานให้อาจารย์นักวิจัย/ศูนย์ข้อมูลด้านบริการวิชาการ)	ผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักวิจัยภายใน มก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน นิสิต	- ทางโทรศัพท์ - WALK IN	๑.๑.๑ รายได้/โครงการบริการวิชาการ ๑.๑.๒ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ๑.๑.๓ ความโปร่งใส	๑.๑.๑ มีโครงการบริการวิชาการเพิ่มขึ้น ๑.๑.๒ ร้อยละการเปิดและปิดโครงการได้ครบถ้วนตามระยะเวลาของสัญญา (\geq ร้อยละ ๗๐) ๑.๑.๓ ร้อยละของระยะเวลาที่รับ-เบิกจ่ายเงินได้ตามมาตรฐานเวลา ๕-๗ วัน ๑.๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริการวิชาการ	บริการวิชาการ	๑.มอบอำนาจดำเนินการในนาม มก.(ยื่นขอเสนอ/ลงนามสัญญารับเงิน) ๒.ขออนุมัติเปิดโครงการ ๓.รับเงิน/เบิกจ่ายเงินในแต่ละงวดจนครบ ๔.สรุปปิดโครงการ	๑.งานบริการวิชาการ ๒.งานธุรการ
	๑.๒ สนับสนุนการบริการวิชาการแก่บุคคลภายนอก	ผู้รับบริการ บุคคลทั่วไป/บริษัท/ส่วนราชการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน นิสิต		๑.๒.๑ ต้องการผลงานและความเชี่ยวชาญของอาจารย์ ๑.๒.๒ มีนักวิจัยที่มีคุณภาพ	๑.๒.๑ ร้อยละของผู้มาติดต่อและเกิดเป็นโครงการบริการวิชาการ ๑.๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริการวิชาการ			

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๒. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา								
๒. ดำเนินงานคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา	๒. สนับสนุนการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และสิทธิประโยชน์ ๒.๑ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และสิทธิประโยชน์ ๒.๒ การเจรจาถ่ายทอดเทคโนโลยี	ผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นิสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย แหล่งทุน/ องค์กรภาคเอกชน/ ภาครัฐ/ บุคคลทั่วไป	(ดำเนินการในปีถัดไป)	๒.๑ ได้รับการบริการที่ดี ๒.๒ ได้รับการจดสิทธิบัตร / อนุสิทธิบัตรอย่างรวดเร็ว ๒.๓ มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	๒.๑ จำนวนการยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญา ๒.๒ ร้อยละของระยะเวลาการยื่นจดสิทธิบัตรที่สามารถทำได้ภายในระยะเวลา ๓-๖ เดือน ๒.๓ จำนวนครั้งในการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพย์สินทางปัญญา ๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา ๒.๕ จำนวนสัญญาที่ถ่ายทอดเทคโนโลยี	ทรัพย์สินทางปัญญา	๑. ยื่นขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ๒. ได้รับความคุ้มครอง นำสู่เชิงพาณิชย์ License / การปัมเพาะธุรกิจ ๓. บริหารสัญญา/สิทธิประโยชน์ที่ได้ นำสู่เชิงพาณิชย์ ๓. จัดสรรสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประดิษฐ์ และหน่วยงานต้นสังกัด ๔. การเงินโอนเงินจัดสรรสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประดิษฐ์และหน่วยงานต้นสังกัด	งานทรัพย์สินทางปัญญา
๓. ด้านพัฒนาธุรกิจ								
๓.๑ ขยายผลงานสู่เชิงพาณิชย์ในรูปแบบการปัมเพาะ	๑. ประสาน/จัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งเชิงเทคนิคและธุรกิจส่งต่อ	ผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นิสิต ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป	-พูดคุย -แบบสอบถาม -แบบประเมิน ความพึงพอใจ	-เผยแพร่ผลงาน/ต่อยอดสู่เชิงพาณิชย์ -ต้องการเป็นผู้ประกอบการที่มีทักษะในการดำเนินธุรกิจ	๑.๑ จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการปัมเพาะ	พัฒนาธุรกิจ	๑. คัดเลือกกำหนดเป้าหมายกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการ	งานพัฒนาธุรกิจ

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	<p>โจทย์ความต้องการของผู้ประกอบการให้แก่คณะ/สถาบัน/สำนัก ในมหาวิทยาลัยรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของผู้ประกอบการให้สามารถเป็นผู้ประกอบการเต็มรูปแบบ</p> <p>๒.ให้ความรู้ในลักษณะการฝึกอบรมแผนธุรกิจให้นิสิต, ฝึกอบรมทักษะการประกอบอาชีพ, ให้การพัฒนาผู้ประกอบการประเภทต่าง ๆ ได้แก่ SME, OTOP</p>	<p>ผู้ประกอบการ</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :</p> <p>มหาวิทยาลัย นิสิตที่ฝึกงานในบริษัทบ่มเพาะธุรกิจ ผู้ประกอบการภาครัฐ</p>	<p>-การประชุมผู้ประกอบการ บ่มเพาะ</p>	<p>-ต้องการเสริมศักยภาพให้แก่ธุรกิจด้วยนวัตกรรม ได้แก่ สินค้า/บริการ บรรจุภัณฑ์ แบรินด์ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ</p> <p>-ต้องการรับความรู้เพื่อการประกอบอาชีพ</p> <p>-ต้องการประสบการณ์ในการทำงาน</p> <p>-ส่งเสริมให้มีการนำงานวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาไปใช้</p>	<p>๑.๒ จำนวนผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๒๐,๐๐๐ บาท</p> <p>๑.๓ อัตราการคงอยู่ของผู้ประกอบการในระยะเวลา ๕ ปี</p>		<p>ตามเป้าหมาย</p> <p>๒.กำหนดแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบการและดำเนินการตามแผนเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>๓. กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผล</p>	
<p>๓.๒ พัฒนางานวิจัยแก่ภาคเอกชน (โครงการส่งเสริมบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์</p>	<p>๑.ฐานข้อมูลอาจารย์/นักวิจัยและภาคเอกชน</p> <p>๒.ประสานจับคู่ความต้องการ</p>	<p>ผู้รับบริการ</p> <p>อาจารย์/นักวิจัย สถานประกอบการ (ภาคเอกชน)</p>	<p>-พูดคุย</p> <p>-แบบสอบถาม</p> <p>-แบบประเมินความพึงพอใจ</p>	<p>-ให้บริการวิชาการแก่สถานประกอบการ</p> <p>-ต้องการเสริมศักยภาพธุรกิจด้วยสารวิจัย และเทคโนโลยี นวัตกรรม</p>	<p>๑.๑ ประสานจับคู่ความต้องการระหว่างอาจารย์/นักวิจัย กับภาคเอกชน</p> <p>๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการพัฒนาธุรกิจ</p>	<p>พัฒนาธุรกิจ</p>	<p>.๑การประชาสัมพันธ์เพื่อหาผู้เข้าร่วมโครงการกำหนด</p> <p>๒. ดำเนินการเบิก</p>	<p>งานพัฒนาธุรกิจ</p>

๑. พันธกิจ	๒. บริการ	๓. ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. วิธีการรับฟัง เสียงของ ผู้รับบริการ	๕. ความต้องการ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖. ตัวชี้วัด	๗. ระบบงาน	๘. กระบวนการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยของภาครัฐไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันในภาคเอกชน (Talent Mobility))	ระหว่างอาจารย์/นักวิจัย กับ ภาคเอกชน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้นสังกัดอาจารย์/ นักวิจัย นิสิต มหาวิทยาลัย สถาน ประกอบการ ภาครัฐ		-ต้องการรับประสบการณ์จริง -ส่งเสริมให้สถานประกอบการ สามารถเข้าถึงแหล่งงานวิจัย เทคโนโลยี			จ่ายเงินให้กับ ผู้เข้าร่วมโครงการ ๓. ติดตาม ประเมินผลและ จัดส่งรายงาน	

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	มาตรฐาน ระยะเวลาที่ กำหนด	เปิดและปิด โครงการได้ ครบถ้วน	การเบิก จ่ายเงิน ครบถ้วน	ความพึง พอใจของ ผู้ให้บริการ	จำนวนของ ผู้ประกอบการ ผู้ได้รับการบ่ม เพาะ	จำนวน สัญญาจาก การ ถ่ายทอด TLO	
<p>๑. บริการวิชาการ</p> <p>๑.มอบอำนาจดำเนินการในนาม มก. (ยื่นข้อเสนอ/ลงนามสัญญารับเงิน)</p> <p>๒. ขออนุมัติเปิดโครงการและ.สรุปปิดโครงการ</p> <p>๓. การประสานให้เกิดโครงการจากการติดต่อจากผู้ ว่าจ้าง</p>	<p>×</p> <p>×</p> <p>×</p>						<p>๑.๑ มีโครงการบริการวิชาการเพิ่มขึ้น</p> <p>๑.๒ ร้อยละการเปิดและปิดโครงการได้ ครบถ้วนตามระยะเวลาของสัญญา (ไม่น้อย กว่าร้อยละ ๗๐)</p> <p>๑.๓ ร้อยละของระยะเวลาที่รับ-เบิกจ่ายเงินได้ ตามมาตรฐานเวลา ๕-๗ วัน</p> <p>๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการ บริการวิชาการ</p>
<p>๒ งานทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>๑.ยื่นขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>๒.ได้รับความคุ้มครอง นำสู่เชิงพาณิชย์ License/การ บ่มเพาะธุรกิจ</p> <p>๓.บริหารสัญญา/สิทธิประโยชน์ที่ได้นำสู่เชิงพาณิชย์ จัดสรรสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประดิษฐ์ และหน่วยงาน ต้นสังกัดจัดสรรสิทธิ</p>	<p>×</p>		<p>×</p>	<p>×</p>		<p>×</p>	<p>๒.๑ จำนวนการยื่นจดทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>๒.๒ ร้อยละของระยะเวลาการยื่นจดสิทธิบัตร ที่สามารถทำได้ภายในระยะเวลา ๓-๖ เดือน</p> <p>๒.๓ จำนวนครั้งในการให้ความรู้เกี่ยวกับการ บริหารทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน ทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>๒.๕ จำนวนสัญญาที่ถ่ายทอดเทคโนโลยี</p>
<p>๓. บ่มเพาะธุรกิจ</p> <p>๓.๑ ขยายผลงานสู่เชิงพาณิชย์ในรูปแบบการบ่มเพาะ</p> <p>๑. คัดเลือกกำหนดเป้าหมายกำหนดคุณสมบัติ ผู้เข้าร่วมโครงการตามเป้าหมาย</p>				<p>×</p>	<p>×</p>		<p>๓.๑.๑ จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการบ่ม เพาะ</p> <p>๓.๑.๒ จำนวนผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่ต่ำ กว่าปีละ ๑๒๐,๐๐๐ บาท</p>

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	มาตรฐาน ระยะเวลาที่ กำหนด	เปิดและปิด โครงการได้ ครบถ้วน	การเบิก จ่ายเงิน ครบถ้วน	ความพึง พอใจของ ผู้ให้บริการ	จำนวนของ ผู้ประกอบการ ผู้ได้รับการบ่ม เพาะ	จำนวน สัญญาจาก การ ถ่ายทอด TLO	
<p>๒. กำหนดแผนการดำเนินงานร่วมกับ ผู้ประกอบการและดำเนินการตามแผนเพื่อให้ได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด</p> <p>๓. กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผล</p>	x						๓.๑.๓ อัตราการคงอยู่ของผู้ประกอบการใน ระยะเวลา ๕ ปี
<p>๓.๒ พัฒนางานวิจัยแก่ภาคเอกชน (โครงการส่งเสริม บุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมจาก มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยของภาครัฐไปปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันในภาคเอกชน (Talent Mobility)</p> <p>๑. การประชาสัมพันธ์เพื่อหาผู้เข้าร่วมโครงการ กำหนด</p> <p>๒. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ</p> <p>๓. ติดตามประเมินผลและจัดส่งรายงาน</p>	x		x		x		๓.๒.๑ ประสานจับคู่ความต้องการระหว่าง อาจารย์/นักวิจัย กับภาคเอกชน ๓.๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการ พัฒนาธุรกิจ

๔. ด้านนโยบายและประกันคุณภาพ

กองแผนงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (ระยะเวลา/คุณภาพงาน/ความพึงพอใจ)

๑. งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

๓. ระดับการนำไปใช้ประโยชน์

๔. งานมีความถูกต้องสมบูรณ์

๕. ระดับความสำเร็จในการพัฒนา

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีรับฟังเสียงผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงาน	กระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
๑. วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย	๑. การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	๑. ผู้บริหาร ๒. หน่วยงานภายใน ระดับคณะ สถาบัน สำนัก	๑. มหาวิทยาลัย ๒. นิสิต มก. ๓. หน่วยงานภายนอก		๑. มีแผนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมก. ๒.สามารถถ่ายทอดแผนลงสู่ระดับหน่วยงานได้	ระบบสนับสนุนการดำเนินงานนโยบายและแผน	พัฒนาแผนและบริหารแผนมหาวิทยาลัย ๑. จัดทำแผนพัฒนาเพื่อเสนอขออนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย ๒. การถ่ายทอดแผนลงสู่ส่วนงานเพื่อถือปฏิบัติ (ถอดเป็นแผนประจำปี) ๓. ส่วนงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนประจำปีที่สอดคล้องกับแผน มก. ๔. การติดตามและประเมินผลประจำปี และสรุปเสนอสภามก. ๕. การทบทวนแผน	๑. ร้อยละของส่วนงานมีแผนและดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มก. ๒. ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินโครงการของส่วนงานตามแผนยุทธศาสตร์

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีรับฟังเสียงผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงาน	กระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
๒. นำนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆให้มีประสิทธิภาพ	๒. การวิเคราะห์โครงการ ๒.๑ จัดตั้งและปรับโครงสร้างหน่วยงาน ๒.๒ โครงการภาคพิเศษ ๒.๓ เปิดหลักสูตรใหม่เข้าแผนฯ	๑. หน่วยงานภายใน ระดับคณะสถาบัน สำนัก	๑. บุคลากรภายใน มก. ๒. นิสิต มก.		๑. การบริการด้านการวิเคราะห์รวดเร็ว คล่องตัว ๒. ข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้		การวิเคราะห์โครงการเพื่อขออนุมัติ ๑. ตรวจสอบข้อมูลโครงการที่ส่งงานเสนอ ๒. วิเคราะห์ และจัดทำทสรูปผู้บริหารเสนอเข้าที่ประชุม ก.บ.ม.และสภามก. ๓. สภา มก.พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการตามเอกสารรายงานการวิเคราะห์	๑. ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. ร้อยละของเอกสารการวิเคราะห์ที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยไม่มีการแก้ไข ๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	๓. การจัดทำงบประมาณ ๓.๑ งบประมาณแผ่นดิน	๑. ผู้บริหาร ๒. หน่วยงานภายใน ระดับคณะสถาบัน สำนัก ๓. หน่วยงานภายนอก - สำนักงบประมาณ	๑. มหาวิทยาลัย ๒. บุคลากรภายใน มก. ๓. นิสิต มก.		๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ๒. การบริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ๓. ถ่ายทอดนโยบายลงสู่หน่วยงานได้อย่างชัดเจน		การจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ๑. การจัดเตรียม/จัดทำคำขอ งบประมาณแผ่นดินประจำปี และให้ความรู้ ชี้แจงแบบฟอร์มต่างๆ แก่หน่วยงาน ๒. การอนุมัติ/การบริหารจัดสรรงบประมาณแผ่นดินประจำปี ๓. การควบคุม/ติดตามประเมินผล งบประมาณแผ่นดินประจำปี	๑. ร้อยละของโครงการ (proposal)ภายใต้ผลผลิตที่เขียนได้ถูกต้องตามหลักการของสำนักงบประมาณ ๒. ร้อยละความถูกต้องในการจัดสรรงบประมาณ ๓. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีปฏิบัติงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. ผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. ร้อยละของโครงการที่รายงานผลการดำเนินงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีรับฟังเสียงผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงาน	กระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
	๓.๒ งบประมาณเงินรายได้	๑. ผู้บริหาร ๒. ส่วนงานและหน่วยงานภายในทุกระดับ ๓. หน่วยงานภายนอก - สำนักงบประมาณ - สกอ.	๑. มหาวิทยาลัย ๒. บุคลากรภายใน มก. ๓. นิสิต มก.		๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ๒. การบริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ทันตักำหนดเวลา ๓. ถ่ายทอดนโยบายลงสู่หน่วยงานได้อย่างชัดเจน		๑. การเตรียมการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ๑.๑ ถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ๑.๒ เตรียมระบบงานและฐานข้อมูล RVN ๒. การจัดทำและอนุมัติงบประมาณเงินรายได้ ๒.๑ การจัดทำงบประมาณรายรับ และงบประมาณรายจ่ายมก. ๒.๒ จัดสรรงบประมาณรายจ่าย ๓. การบริหารงบประมาณเงินรายได้ ๔. สรุปวิเคราะห์งบประมาณมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	๑. ร้อยละความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบงานและฐานข้อมูลและการออกรายงานต่าง ๆ ๒. ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ๓. ความพึงพอใจผู้รับบริการ
	๔.งานอัตรากำลัง	๑. ผู้บริหาร ๒. หน่วยงานภายในระดับคณะสถาบัน สำนัก ๓. หน่วยงานภายนอก (สำนักงบประมาณ สกอ. และ คปร.)	๑. มหาวิทยาลัย ๒. บุคลากรภายใน		๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ๒. บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ๓. ถ่ายทอดนโยบายลงสู่หน่วยงานได้อย่างชัดเจน		งานด้านอัตรากำลัง ๑. จัดทำแผนอัตรากำลังและดำเนินการจัดสรรตามแผนอัตรากำลัง ๒. จัดทำคำขอของงบประมาณอัตรากำลังงบประมาณแผ่นดิน ๓. บริหารอัตรากำลังงบประมาณแผ่นดิน	๑. ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. ร้อยละของชิ้นงานที่ได้รับพิจารณาตามผลการวิเคราะห์

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีรับฟังเสียงผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงาน	กระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
	๕. การบริหารงานก่อสร้าง ผังแม่บทและกายภาพ	๑. ผู้บริหาร ๒. หน่วยงานระดับคณะสถาบัน สำนัก ๓. นิสิตมก.	๑. มหาวิทยาลัย ๒. บุคลากรภายในมก. ๓. นิสิตมก.		๑. การบริการข้อมูลที่ต้องการ ทันท่วงทีและทันต่อการนำไปใช้ ๒. การออกแบบเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ๓. การบริหารงานก่อสร้าง เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้		บริหารงานก่อสร้างและการวางผังแม่บท ๑. จัดทำแผนพัฒนาทางกายภาพมก. ๒. จัดทำผังการใช้พื้นที่ มก.บางเขน - ผังแบ่งเขตพื้นที่ - จัดทำ/แก้ไขแปลนย่ออาคาร - จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนอาคาร ๓. การก่อสร้าง - การออกแบบ - ขออนุมัติแบบก่อสร้าง - ติดตามการก่อสร้าง	๑. ร้อยละความสำเร็จของงานตามแผนที่ตั้งไว้ ๒. ร้อยละของชิ้นงานที่มีความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ๓. การนำผังแบ่งเขตพื้นที่ไปใช้ประโยชน์
๓. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และวิจัยสถาบัน เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน	๖. การวิจัยสถาบัน	๑. ผู้บริหาร ๒. หน่วยงานระดับคณะสถาบัน สำนัก	๑. มหาวิทยาลัย ๒. นิสิต ๓. หน่วยงานภายนอก		งานวิจัยสถาบันที่นำไปใช้ประโยชน์ได้		การจัดทำวิจัยสถาบัน ๑. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามนโยบายผู้บริหาร ๒. จัดทำวิจัยสถาบันเสร็จตามแผนที่กำหนด ๓. ติดตามการนำผลงานวิจัยสถาบันไปใช้ประโยชน์ ๔. ปรับปรุงหรือต่อยอดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	๑. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผลงานวิจัยสถาบัน (ตรงความ ต้องการ, ทันท่วงที) ๒. ระดับการนำผลงานวิจัยสถาบันไปใช้ประโยชน์ของส่วนงาน

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีรับฟังเสียงผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงาน	กระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
๔. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย	๗. การดำเนินงานด้านข้อมูล มก. ๗.๑ การประสานงานฐานข้อมูลกลาง มก. ๗.๒ จัดทำและพัฒนาคลิ่งข้อมูล	๑. ผู้บริหาร ๒. หน่วยงานระดับคณะสถาบันสำนัก ๓. นิสิต ๔ บุคลากรกองแผนงาน	๑. มหาวิทยาลัย ๒. หน่วยงานภายนอก ๓. หน่วยงานระดับคณะสถาบันสำนัก		มีข้อมูลและฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานและปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์		<p>การประสานงานฐานข้อมูลกลาง มก.</p> <p>๑. กำหนดกรอบ วางแผนการดำเนินงานร่วมกัน</p> <p>๒. ประสานความร่วมมือระหว่างสำนักบริการคอมพิวเตอร์และหน่วยงานเจ้าของข้อมูลให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด</p> <p>๓. ตรวจสอบระบบ/วิธีการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ตกลง</p> <p>๔. การนำฐานข้อมูลกลางไปใช้ประโยชน์</p> <p>การจัดทำและพัฒนาคลิ่งข้อมูล</p> <p>๑. วางแผนการจัดทำคลิ่งข้อมูล</p> <p>๒. จัดทำคลิ่งข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๓. ติดตามการนำคลิ่งข้อมูลไปใช้ประโยชน์</p> <p>๔. ปรับปรุงหรือต่อยอดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน</p> <p>๕. รายงานการดำเนินงานและจัดทำสารสนเทศ</p>	<p>๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (ข้อมูลและระบบ)</p> <p>๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อมูลและระบบ</p> <p>๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (ข้อมูลและระบบ)</p> <p>๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อมูลและระบบ</p>

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร					ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	งานสำเร็จตาม ระยะเวลา ที่กำหนด	งานมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	ระดับ ความสำเร็จ ในการพัฒนา	ระดับการ นำไปใช้ประโยชน์	ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ	
พัฒนาแผนและบริหารแผนมหาวิทยาลัย ๑. จัดทำแผนพัฒนาเพื่อเสนอขออนุมัติจากสภา มหาวิทยาลัย ๒. ถ่ายทอดแผนลงสู่ส่วนงาน เพื่อถือปฏิบัติ (ถอดเป็นแผนประจำปี) ๓. ส่วนงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนประจำปีที่ สอดคล้องกับแผน มก. ๔. ติดตามและประเมินผลประจำปี และสรุปเสนอ สภามก. ๕. การทบทวนแผน	✕ ✕ ✕ ✕ ✕	✕ ✕ ✕ ✕		✕ ✕ ✕ ✕		๑. ร้อยละของส่วนงานมีแผนและดำเนิน โครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มก. ๒. ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมาย ของการดำเนินโครงการของส่วนงานตาม แผนยุทธศาสตร์
วิเคราะห์โครงการเพื่อขออนุมัติ ๑. ตรวจสอบข้อมูลโครงการที่ส่วนงานเสนอ ๒. วิเคราะห์ และจัดทำบทสรุปผู้บริหารเสนอ เข้าที่ประชุม ก.บ.ม.และ สภา มก. ๓. สภา มก.พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการ ตาม เอกสารรายงานการวิเคราะห์	✕ ✕ ✕	✕ ✕ ✕			✕ ✕ ✕	๑. ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลาที่ กำหนด ๒. ร้อยละของเอกสารการวิเคราะห์ที่มีความ ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยไม่มีการแก้ไข ๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จัดทำงบประมาณแผ่นดิน ๑. การจัดเตรียม/จัดทำค่าของงบประมาณแผ่นดิน ประจำปี ๒. การอนุมัติ/การบริหารจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน ประจำปี ๓. การควบคุม/ติดตามประเมินผลงบประมาณ แผ่นดินประจำปี	✕ ✕ ✕	✕ ✕ ✕				๑. ร้อยละของโครงการ(proposal)ภายใต้ ผลผลิตที่เขียนได้ถูกต้องตามหลักการของ สำนักงบประมาณ ๒. ร้อยละความถูกต้องในการจัดสรร งบประมาณ ๓. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ปฏิบัติงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร					ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	งานสำเร็จตาม ระยะเวลา ที่กำหนด	งานมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	ระดับ ความสำเร็จ ในการพัฒนา	ระดับการ นำไปใช้ประโยชน์	ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ	
						กำหนด ๔. ผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. ร้อยละของโครงการที่รายงานผลการ ดำเนินงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนด
จัดทำงบประมาณเงินรายได้						
๑. การเตรียมการจัดทำงบประมาณเงินรายได้	×	×			×	๑. ร้อยละความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบงาน และฐานข้อมูล และการออกรายงานต่าง ๆ
๑.๑ ถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ	×	×				
๑.๒ เตรียมระบบงานและฐานข้อมูล RVN						
๒. การจัดทำและอนุมัติงบประมาณเงินรายได้	×	×			×	๒. ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด
๒.๑ การจัดทำงบประมาณรายรับ และ งบประมาณรายจ่ายมก.						๓. ความพึงพอใจผู้รับบริการ
๒.๒ จัดสรรงบประมาณรายจ่าย						
๓. การบริหารงบประมาณเงินรายได้	×	×			×	
๔. สรุปลวิเคราะห์งบประมาณมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	×	×				
งานด้านอัตรากำลัง						
๑. จัดทำแผนอัตรากำลังและดำเนินการจัดสรรตาม แผนอัตรากำลัง	×	×				๑. ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลาที่ กำหนด
๒. จัดทำค่าของงบประมาณอัตรากำลังบนแผ่นดิน	×	×				๒. ร้อยละของชิ้นงานที่ได้รับการพิจารณาตาม ผลการวิเคราะห์
๓. บริหารอัตรากำลังบนแผ่นดิน	×	×				

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร					ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	งานสำเร็จตาม ระยะเวลา ที่กำหนด	งานมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	ระดับ ความสำเร็จ ในการพัฒนา	ระดับการ นำไปใช้ประโยชน์	ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ	
บริหารงานก่อสร้างและการวางผังแม่บท ๑. จัดทำแผนพัฒนาทางกายภาพมก. ๒. จัดทำผังการใช้พื้นที่ มก.บางเขน - ผังแบ่งเขตพื้นที่ - จัดทำ/แก้ไขแปลนย่ออาคาร - จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนอาคาร ๓. การก่อสร้าง - การออกแบบ - ขออนุมัติแบบก่อสร้าง - ติดตามการก่อสร้าง	✕ ✕ ✕ ✕	✕ ✕ ✕ ✕		✕ ✕		๑. ร้อยละความสำเร็จของงานตามแผนที่ตั้งไว้ ๒. ร้อยละของชิ้นงานที่มีความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ๓. การนำผังแบ่งเขตพื้นที่ไปใช้ประโยชน์
การจัดทำวิจัยสถาบัน ๑. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามนโยบายผู้บริหาร ๒. จัดทำวิจัยสถาบันเสร็จตามแผนที่กำหนด ๓. ติดตามการนำผลงานวิจัยสถาบันไปใช้ประโยชน์ ๔. ปรับปรุงหรือต่อยอดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	✕ ✕	✕ ✕		✕ ✕ ✕	✕ ✕	๑. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผลงานวิจัยสถาบัน ตรง) (ทันเวลา,ความต้องการ ๒. ระดับการนำผลงานวิจัยสถาบันไปใช้ประโยชน์ของส่วนงาน
การประสานงานฐานข้อมูลกลาง มก. ๑. กำหนดกรอบ วางแผนการดำเนินงานร่วมกัน ๒. ประสานความร่วมมือระหว่างสำนักบริการคอมพิวเตอร์และหน่วยงานเจ้าของข้อมูลให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	✕ ✕	✕ ✕	✕		✕	๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (ข้อมูลและระบบ) ๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อมูลและระบบ

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร					ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	งานสำเร็จตาม ระยะเวลา ที่กำหนด	งานมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	ระดับ ความสำเร็จ ในการพัฒนา	ระดับการ นำไปใช้ประโยชน์	ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ	
๓. ตรวจสอบระบบ/วิธีการให้เป็นไปตามข้อกำหนด ที่ได้ตกลง		X	X			
๔. การนำฐานข้อมูลกลางไปใช้ประโยชน์					X	
การจัดทำและพัฒนาคลังข้อมูล	X	X	X	X	X	๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ ฐานข้อมูล (ข้อมูลและระบบ)
๑. วางแผนการจัดทำคลังข้อมูล						
๒. จัดทำคลังข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด	X					๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อมูลและ ระบบ
๓. ติดตามการนำคลังข้อมูลไปใช้ประโยชน์		X		X	X	
๔. ปรับปรุงหรือต่อยอดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ ปัจจุบัน			X	X		
๕. รายงานการดำเนินงานและจัดทำสารสนเทศ				X	X	

สำนักงานประกันคุณภาพ

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่ผลักดันกลไกการประกันคุณภาพสู่การบริหารจัดการของหน่วยงานให้ได้มาตรฐานก้าวสู่ความเป็นเลิศ
ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

- ๑) ผลคะแนนการประเมิน มก./ส่วนงานต่างๆ ดีขึ้น
- ๓) ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
- ๕) จำนวนที่ปรึกษาภายใน มก.

- ๒) ความพึงพอใจของผู้รับการประเมิน
- ๔) จำนวนผู้ประเมินภายใน มก.
- ๖) จำนวน Best Practices

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ/ ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัด	ระบบงาน	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. สนับสนุนระบบและกลไกการประกันคุณภาพเพื่อบริหารจัดการของหน่วยงานก้าวสู่ความเป็นเลิศ	บริการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และภายนอกประจำปี	คณาวิชา สำนัก สถาบัน สกอ./สมศ./มก.	แบบประเมินผลการจัดกิจกรรม	สะดวก/ความช่วยเหลือ	๑) จำนวนผู้ประเมินที่พัฒนาได้ ๒) จำนวนที่ปรึกษาในแต่ละด้านที่พัฒนาได้ ๓) จำนวนผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินที่ปรึกษา/	๑ ระบบงาน “ระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพ”	พัฒนาผู้ประเมิน/ที่ปรึกษา	งานพัฒนาฯ
			แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับประเมินและกรรมการประเมิน	การยกระดับคุณภาพของหน่วยงานใน มก.	๑) ความพึงพอใจของผู้รับการประเมิน ๒) ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับประเมิน ๓) จำนวน Best Practices		ประเมินคุณภาพหน่วยงาน	งานตรวจสอบฯ
๒. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย	บริการสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ	ผู้บริหาร คณาวิชา สำนัก สถาบัน	- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล - ตอบข้อสงสัยจาก E-mail	๑) มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ทันเวลา ตรงประเด็น เป็นมาตรฐาน ๒) มีข้อมูลสำหรับ Internal Benchmark	๑) ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล			พัฒนาระบบฐานข้อมูล
๓. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพสู่สาธารณชน			บุคคลทั่วไป	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับจดหมายข่าว	ข้อมูลมีประโยชน์ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั่วถึง/เข้าถึงง่าย/เข้าใจง่าย	๑) ความพึงพอใจของผู้รับจดหมายข่าว		

พันธกิจ	บริการ	ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	ความต้องการผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัด	ระบบงาน	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๔. ศึกษา วิเคราะห์ และ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาผลลัพธ์ของการ บริหารงานของมหาวิทยาลัย และการจัดอันดับ มหาวิทยาลัยที่เป็นที่ยอมรับ	บริการสังเคราะห์ ผลการประเมินเพื่อ เป็นข้อมูลสำหรับ การบริหาร	ผู้บริหาร	ความคิดเห็นของ ผู้บริหาร	มีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ครบถ้วน	๑) จุดอ่อนในภาพรวมที่ถูกลำไป แก้ไขปรับปรุง (มก./ส่วนงาน แก่)		วิเคราะห์ผล การประเมิน	
					๑) จำนวนส่วนงานที่ได้รับการ พัฒนา ๒) ความพึงพอใจต่อการให้ คำปรึกษา ๓) จำนวนเรื่องที่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง ๔) จุดอ่อนที่ได้รับการปิด GAP ๕) คะแนนผลการประเมินดีขึ้น		การพัฒนาส่วน งานตามผลการ ประเมิน (การ ให้คำปรึกษา)	
๕. ส่งเสริม สนับสนุนการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยอย่าง ต่อเนื่อง	บริการให้ความรู้ ด้านการบริหาร จัดการคุณภาพ	บุคลากรที่ ทำงานประกัน คุณภาพ บุคลากรทั่วไป		เรียนรู้เครื่องมือและ นำไปใช้ได้จริง	๑) จำนวนหลักสูตร ๒) จำนวนชั่วโมงการให้ความรู้ ๓) สัดส่วนของผู้เข้าอบรมจาก ส่วนงานต่างๆ ๔) การนำไปใช้ประโยชน์		พัฒนาและ ฝึกอบรมด้าน ประกันคุณภาพ	งานพัฒนาฯ

Process Mapping

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ผลคะแนนการประเมิน มก./ส่วนงานต่างๆ ดีขึ้น	ความพึงพอใจของผู้รับการประเมิน	ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	จำนวนผู้ประเมินภายใน มก.	จำนวนที่ปรึกษาภายใน มก.	จำนวน Best Practices	
❶ พัฒนาผู้ประเมิน/ที่ปรึกษา ๑) กำหนดขีดความสามารถของผู้ประเมินที่ปรึกษาใน/แต่ละด้าน ๒) สร้างหลักสูตรผู้ประเมินที่ปรึกษา/ ๓) อบรมสร้างผู้ประเมินที่ปรึกษา/ ๔) ติดตามประเมินผลเพื่อคัดเลือกผู้ประเมินที่ปรึกษา/ ๕) ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินที่ปรึกษา/	x			x	x		๑) จำนวนผู้ประเมินที่พัฒนาได้ ๒) จำนวนที่ปรึกษาในแต่ละด้านที่พัฒนาได้ ๓) จำนวนผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน/ที่ปรึกษา
❷ ประเมินคุณภาพหน่วยงาน ๑) ตรวจสอบคุณสมบัติ และจัดทำประกาศแต่งตั้งผู้ประเมินคุณภาพภายใน ๒) ลงพื้นที่ประเมิน ๓) จัดทำรายงานผลการประเมิน ๔) รวบรวมข้อมูลป้อนกลับเพื่อสรุปวิเคราะห์ และหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการประเมิน ๕) ติดตามการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง (Action Plan)	x					x	๑) ความพึงพอใจของผู้รับการประเมิน ๒) ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับประเมิน ๓) จำนวน Best Practices
❸ พัฒนาระบบฐานข้อมูล ๑) ออกแบบฐานข้อมูล ๒) ประสานงานการจัดทำฐานข้อมูล ๓) ติดตามประเมินผลการใช้งานฐานข้อมูล		x	x				ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
❹ วิเคราะห์ผลการประเมิน ๑) รวบรวมผลการประเมินทุกระดับ ๒) จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ ๓) ติดตามผลการพัฒนาปรับปรุง	x					x	จุดอ่อนในภาพรวมที่ถูกลำไปแก้ไขปรับปรุง (มก./ส่วนงานแก่)

กระบวนการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร						ตัวชี้วัดในกระบวนการ
	ผลคะแนนการประเมิน มก./ส่วนงานต่างๆ ดีขึ้น	ความพึงพอใจของผู้รับการประเมิน	ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	จำนวนผู้ประเมินภายใน มก.	จำนวนที่ปรึกษาภายใน มก.	จำนวน Best Practices	
5 การพัฒนาส่วนงานตามผลการประเมิน (การให้คำปรึกษา) ๑) กำหนดกรอบการให้คำปรึกษา ๒) ประสานงานการให้คำปรึกษาระหว่างทีมพี่เลี้ยง EdPEx มก. กับส่วนงานสนับสนุน ๓) ลงพื้นที่ให้คำปรึกษา ๔) ติดตามประเมินผล						X	๑) จำนวนส่วนงานที่ได้รับการพัฒนา ๒) ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ๓) จำนวนเรื่องที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง ๔) จุดอ่อนที่ได้รับการปิด GAP ๕) คะแนนผลการประเมินดีขึ้น
6 พัฒนาและฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพ ๑) กำหนดหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรม ๒) จัดทำคู่มือ ๓) จัดอบรม ๔) ติดตามประเมินผล	X	X					๑) จำนวนหลักสูตร ๒) จำนวนชั่วโมงการให้ความรู้ ๓) สัดส่วนของผู้เข้าอบรมจากส่วนงานต่างๆ ๔) การนำไปใช้ประโยชน์

ส่วนที่ ๓
รายงานผลการประเมิน
โครงการ QA สัจจร สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓)

๑. วิธีการประเมิน

๑.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ โดยแบบประเมินประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะของแบบประเมิน ในส่วนของความพึงพอใจ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

๑.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายคะแนนในข้อมูลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ

- | | |
|-----------|--|
| ๔.๒๑-๕.๐๐ | หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากที่สุด |
| ๓.๔๑-๔.๒๐ | หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมาก |
| ๒.๖๑-๓.๔๐ | หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับปานกลาง |
| ๑.๘๐-๒.๖๐ | หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับน้อย |
| ๑.๐๐-๑.๘๐ | หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับน้อยที่สุด |

๑.๓ เกณฑ์การประเมิน

- ๑.๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเป้าหมายที่กำหนด
- ๑.๓.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ๑.๓.๓ สำนักงานอธิการบดีสามารถจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดโครงการ QA สัจจร สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ ๓ กลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี หัวหน้างาน/ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน และบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ โดยมีผู้สนใจส่งรายชื่อเข้าร่วมโครงการ จำนวน ๕๘ คน มีผู้เข้าร่วมโครงการได้จริง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙ ของกลุ่มเป้าหมาย และคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙ ของผู้ตอบรับเข้าร่วมโครงการ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ มีการประเมินผลการจัดโครงการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินผล จำนวน ๒๓ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑ ของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

ผลการประเมิน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน (ร้อยละ ๖๙.๕๗) รองลงมา เป็นผู้มีส่วนร่วม/สนับสนุนข้อมูลการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน (ร้อยละ ๓๐.๔๓) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

	(n=๒๓)	
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน		
- เป็นผู้มีส่วนร่วม/สนับสนุนข้อมูลการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน	๗	๓๐.๔๓
- เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน	๑๖	๖๙.๕๗

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๓) โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๑) รองลงมา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘) ด้านคุณภาพของเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๗) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๒) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของเนื้อหา ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ (รายข้อ) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) พบว่า พึงพอใจในเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๘) รองลงมา พึงพอใจต่อการถ่ายทอดเนื้อหา การนำเสนอของวิทยากรที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๖) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ (รายข้อ) อยู่ในระดับมากขึ้นไป (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร และความเหมาะสมของรูปแบบการจัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๖) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อช่วงเวลา/ระยะเวลาในการจัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๓) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ (รายข้อ) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) พบว่า พึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๗) รองลงมา พึงพอใจต่อการได้รับคำอธิบาย ชี้แจงแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๙) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ (รายข้อ) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) พบว่า พึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารประกอบที่เพียงพอต่อการจัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๕) รองลงมา พึงพอใจต่อความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๑) พึงพอใจในสไตล์ทัศนูปกรณ์ที่มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๗) และพึงพอใจต่อความเหมาะสมและเพียงพอของอาหารว่าง อาหารกลางวัน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๐) ตามลำดับ

รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ

(n=๒๓)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านคุณภาพของเนื้อหา						๔.๓๗	๐.๖๑	มากที่สุด
๑. การถ่ายทอดเนื้อหาในการนำเสนอของวิทยากร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘	๑๓	๒	๐	๐	๔.๒๖	๐.๖๒	มากที่สุด
๒. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร	๑๒	๑๐	๑	๐	๐	๔.๔๘	๐.๕๙	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ						๔.๒๒	๐.๗๖	มากที่สุด
๓. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร	๙	๑๑	๓	๐	๐	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๔. ช่วงเวลา/ระยะเวลาในการจัด QA สัญจร	๙	๙	๔	๑	๐	๔.๑๓	๐.๘๗	มาก
๕. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัด QA สัญจร	๑๐	๙	๔	๐	๐	๔.๒๖	๐.๗๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๔.๔๘	๐.๖๙	มากที่สุด
๖. การได้รับคำอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๑๓	๖	๔	๐	๐	๔.๓๙	๐.๗๘	มากที่สุด
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔	๘	๑	๐	๐	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๘. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร	๑๔	๙	๐	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๙. เอกสารประกอบมีความเพียงพอต่อการจัด QA สัญจร	๑๕	๘	๐	๐	๐	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๑๐. โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม	๑๕	๖	๒	๐	๐	๔.๕๗	๐.๖๖	มากที่สุด
๑๑. ความเหมาะสม/เพียงพอของอาหารว่าง อาหารกลางวัน	๑๕	๗	๑	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๐	มากที่สุด
รวม						๔.๔๓	๐.๖๗	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการในรูปแบบของร้อยละ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๙ และมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากขึ้นไป (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ รองลงมา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๓ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการรูปแบบของร้อยละ

(n=๑๐๐)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				รวม
	มากขึ้นไป	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านคุณภาพของเนื้อหา	๙๓.๔๘	๖.๕๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑. การถ่ายทอดเนื้อหาในการนำเสนอของวิทยากร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๑.๓๐	๘.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร	๙๕.๖๕	๔.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดโครงการ	๘๒.๖๑	๑๕.๙๔	๑.๔๕	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร	๘๖.๙๖	๑๓.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. ช่วงเวลา/ระยะเวลาในการจัด QA สัญจร	๗๘.๒๖	๑๗.๓๙	๔.๓๕	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความเหมาะสมของรูปแบบ การจัด QA สัญจร	๘๒.๖๑	๑๗.๓๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙.๑๓	๑๐.๘๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. การได้รับคำอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดี จากเจ้าหน้าที่	๘๒.๖๑	๑๗.๓๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	๙๕.๖๕	๔.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๗๔	๓.๒๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๘. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๙. เอกสารประกอบมีความเพียงพอต่อการจัด QA สัญจร	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑๐. โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอ ที่เหมาะสม	๙๑.๓๐	๘.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑๑. ความเหมาะสม/เพียงพอของอาหารว่าง อาหารกลางวัน	๙๕.๖๕	๔.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
รวม	๙๐.๔๙	๙.๑๕	๐.๓๖	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโครงการ QA สัญจร ในครั้งนี้ จำนวน ๑ ความคิดเห็น คือ ควรจัดกิจกรรม Workshop เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการ มีความรู้ความเข้าใจ และได้ฝึกภาคปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

๓. สรุปผลการประเมินโครงการ

๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙ ของกลุ่มเป้าหมาย (๕๑ คน จากเป้าหมาย ๗๐ คน) ในกรณีเทียบกับจำนวนบุคลากรที่ตอบรับเข้าร่วมโครงการ แล้ว คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙ (๕๑ คน จากผู้ตอบรับเข้าร่วมโครงการ ๕๘ คน) ซึ่งมากกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๒ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๐.๔๙ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓ การประเมินผลเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ได้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ภายหลังจากจัดโครงการ QA สัญจร ๓ ครั้ง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX มากขึ้น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา ๒๕๕๗ พบว่า

ในปีการศึกษา ๒๕๕๗ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ให้ความคิดเห็นว่า สำนักงานอธิการบดียังไม่สามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) ได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่ชัดเจนได้ สำหรับการกำหนดตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลลัพธ์ในแต่ละด้าน ยังไม่สอดคล้องกับกระบวนการ และไม่มีการกำหนดเป้าหมาย การแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงาน

สำหรับปีการศึกษา ๒๕๕๘ สำนักงานอธิการบดีได้วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ (OP) โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น ๔ ด้านเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานได้มากขึ้น ในส่วนของผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX การกำหนดตัวชี้วัด และรายงานผลตามตัวชี้วัด เปลี่ยนจากรายงานผลการดำเนินงานในภาพของสำนักงานอธิการบดี เป็นรายงานในแต่ละหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทำให้เห็นความชัดเจนของภารกิจแต่ละหน่วยงานมากขึ้น ตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกับภารกิจหน่วยงานและใช้วัดผลการดำเนินงานได้จริง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมิน

แบบประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ QA สัญจร สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ ๓
วันจันทร์ที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ เวลา ๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

- เป็นผู้มีส่วนร่วม/สนับสนุนข้อมูลการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน
- เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจแต่ละหัวข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. การถ่ายทอดเนื้อหาในการนำเสนอของวิทยากร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒. เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัด QA สัญจร					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดโครงการ/					
๓. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัด QA สัญจร					
๔. ช่วงเวลาระยะเวลาในการจัด/ QA สัญจร					
๕. ความเหมาะสมของรูปแบบการจัด QA สัญจร					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๖. การได้รับคำอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัด QA สัญจร					
๙. เอกสารประกอบมีความเพียงพอต่อการจัด QA สัญจร					
๑๐. โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมใช้ในการนำเสนอที่เหมาะสม					
๑๑. ความเหมาะสมเพียงพอของอาหารว่าง/ อาหารกลางวัน					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/

(การจัดโครงการในครั้งนี้, การจัดโครงการในครั้งต่อไป หรือหัวข้อที่ต้องการให้จัดโครงการ)

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรม

ลงทะเบียน



ผู้เข้าร่วมประชุม



วิทยากร



IDKU

อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สำนึกดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี ชั้น ๓ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๙๔๒-๘๘๕๖

www.psd.b.ku.ac.th