

คำนำ

สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นส่วนงานภายในในโครงสร้างในการสนับสนุนการขับเคลื่อนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง สำนักงานอธิการบดีจึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในควบคู่ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗ ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร (OP) หมวด ๓ ลูกค้ำ หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ และ หมวด ๗ ผลลัพธ์ แสดงถึงความเชื่อมโยงของผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานด้านต่างๆตามแนวทาง EdPEX ที่สะท้อนการตอบสนองตามภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารจัดการที่ดี และ กระบวนการกำกับตรวจสอบ ติดตาม /ตรวจสอบ

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และจัดทำรายงานประเมินตนเองของสำนักงานอธิการบดีสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จึงขอขอบคุณ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัย สมรภูมิ)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

บทที่/ส่วนที่	เนื้อหา	หน้า
หมวดที่ ๑	๑. โครงร่างองค์กร	๑
	P.๑ ก ลักษณะองค์กร	๑
	p.๑ สภาพแวดล้อมขององค์กร	๑
	๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก	๗
	๓. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	๘
	๔. สินทรัพย์	๑๐
	๕. ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	๑๑
	P.๑ - ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	๑๙
	๖. โครงสร้างองค์กรและระบบธรรมาภิบาลกลไกการกำกับดูแลองค์กร	๑๙
	P ๑-๑ โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร	๒๑
	๗. กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและคาดหวัง	๒๒
	๘. ผู้ส่งมอบหลักและคู่ความร่วมมือ	๓๓
	P ๑- ค สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพแวดล้อมการแข่งขัน	
	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	๓๗
	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	๓๗
หมวดที่ ๒	P ๒-ข บริบทเชิงกลยุทธ์	๓๗
	P ๒-ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	๔๒
หมวดที่ ๓	๓.๑ ก การรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	๔๗
ลูกค้า	๓.๒ ข ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นพึงมี	๕๒
	๓.๓ ค การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	๕๔
	๓.๓ ง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าอื่น	๕๕
	๓.๓ จ การจัดการข้อร้องเรียน	๕๖
หมวดที่ ๖	ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ	๕๘
ระบบปฏิบัติการ	ข. การจัดการกระบวนการ	๖๐
	๖.๑ ข (๑) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ	๖๐
	๖.๑ ข (๒) วิธีการที่ใช้ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุน	๗๔
	กองกลาง	๗๕
	กองนโยบายและแผน	๗๕
	กองพัฒนานักศึกษา	๗๖
	กองคลัง	๗๖
	กองบริหารงานบุคคล	๗๗
	๖.๑ ข (๓) การจัดการนวัตกรรม	๗๘
	๖.๑ ข (๔) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	๘๐
	๖.๑ ข (๕) การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะ	๘๐
	ฉุกเฉิน	

	๖.๑ ข (๖) วิธีสำนักงานอธิการบดีเตรียมพร้อมต่อภัยวิบัติและภาวะฉุกเฉิน	๘๑
หมวดที่ ๗	ก ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ	๘๔
ผลลัพธ์	ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานฉุกเฉิน	๘๔
	ค ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	๘๗
	แบบสำรวจความพึงพอใจ	๘๘

สารบัญตาราง

บทที่/ ส่วนที่	เนื้อหา	หน้า
	ตาราง P๑.๑ การให้บริการที่สำคัญของสำนักงานอธิการบดี	๑
	ตาราง P๑ - ๒ คุณวุฒิการศึกษาของบุคลากร	๙
	ตาราง P ๑-๓ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อหน่วยงาน	๙
	ตาราง P ๑-๔ สินทรัพย์ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐
	ตารางที่ P ๑-๕ กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ	๑๑
	ตาราง P ๑-๖ ความต้องการความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒๒
	ตาราง P ๑- ๗ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	๓๓
	ตารางP ๑- ๘ ผลการประเมินให้คะแนน ITA	๓๖
	ตารางP๑- ๙ ผลคะแนนการประเมินITA	๓๘
	ตาราง P ๒-๑ ความท้าทายและได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	๓๙
	ตารางที่ P ๓-๑ ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า	๔๘
	ตารางที่ ๖.๑-๑ ข้อกำหนดกระบวนการสำคัญกระบวนการสนับสนุนภารกิจ	๖๐
	ตารางที่ ๖.๑-๒ ข้อกำหนดกระบวนการสำคัญกระบวนการสนับสนุนภารกิจรอง	๗๘
	ตารางที่ ๖.๑-๓ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	๘๐
	ตารางที่ ๖.๑ - ๔ วิธีสำนักงานอธิการบดีเตรียมพร้อมต่อภัยวิบัติและภาวะฉุกเฉิน	๘๒
	ตารางที่ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ	๘๔
	ตารางที่ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานฉุกเฉิน	๘๖

ส่วนที่ ๑
โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

P. ๑ ลักษณะองค์กร

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แต่เดิมใช้ชื่อว่า “สำนักงานอธิการวิทยาลัยครูสุรินทร์” จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.๒๕๑๘ มีหัวหน้าสำนักงานอธิการ เป็นผู้บริหารสูงสุด ต่อมา วิทยาลัยครูได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.๒๕๓๘ มีผลให้สำนักงานอธิการวิทยาลัยครูสุรินทร์ แต่เดิม เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏสุรินทร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในเวลาต่อมา ในปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๑๐ สำนักงานอธิการบดีเป็นส่วนราชการที่ดำเนินงานภายใต้การบริหารงานของอธิการบดีและรองอธิการบดีทุกฝ่าย โดยได้รับมอบอำนาจมีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้บริหาร ได้รับมอบหมายงานและได้รับมอบอำนาจ ในการปฏิบัติราชการ อาศัยอำนาจตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ที่ ๐๖๗๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๐ และคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๐๗๔๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐ รับผิดชอบงาน ในสำนักงาน ในฐานะของการเป็นศูนย์กลางการบริหารงาน และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหาร ในการให้การสนับสนุนในทุกภารกิจของทุกส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนองค์กรภายนอกภายใต้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างพอเพียง มีหน่วยงานสังกัด ๕ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) กองกลาง ๒) กองนโยบายและแผน ๓) กองพัฒนานักศึกษา ๔) กองคลัง และ ๕) กองบริหารงานบุคคล ๖) กองงานสภามหาวิทยาลัย

P๑ ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(๑) การบริการ

สำนักงานอธิการบดีมีภารกิจสนับสนุนในการขับเคลื่อนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด รวมทั้งการให้บริการแก่คณะ ส่วนงานและหน่วยงานต่างๆ ภารกิจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

ตาราง P.๑-๑ การให้บริการที่สำคัญของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

พันธกิจ/การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์กร	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี		
๑.การสนับสนุนการจัดทํารายงานที่เกี่ ย ว ขั ้ อ ง กั บ นั ก ศี ก ขา เช่น ๑.๑ การดูแลและพัฒนานักศึกษา ๑.๒. การ	ความสำคัญของกองพัฒนานักศึกษาในภารกิจด้านการพัฒนานักศึกษาพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา โดยการส่งเสริมให้นักศึกษามีระเบียบวินัย จิตอาสา จิตสาธารณะ มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีต่อสังคม - สนับสนุนกิจกรรมที่สร้างความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบ - สนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาจัดและส่งเสริมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม กีฬา การบำเพ็ญประโยชน์ การเสริมสร้าง	มีกลไกการส่งมอบของการพัฒนานักศึกษา ได้แก่ การกำหนด “กรอบกิจกรรมพัฒนานักศึกษา” ที่ชัดเจน โดย การ มี ป ฎิ ทิ น กิ จ ก ร ม ปร ะ จ ำ ปี พร้อมผู้รับผิดชอบ

พันธกิจ/การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์การ	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
จัดบริการหอพักนักศึกษา ๑.๓ การจัดสวัสดิการนักศึกษา ๑.๔ การจัดทุนการศึกษา	ความเป็นพลเมืองที่ดี - สนับสนุนการจัดตั้งชมรมและองค์การนักศึกษา เพื่อฝึกฝนการบริหารจัดการและความเป็นผู้นำในภาคปฏิบัติ - ดูแลและพัฒนาสวัสดิการนักศึกษา เช่น ให้บริการด้านทุนการศึกษา การประกันสุขภาพ บริการแนะแนวให้คำปรึกษา และความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย - ดูแลหอพักและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิต - เสริมสร้างทักษะชีวิตและการเตรียมความพร้อมก่อนออกสู่สังคม - จัดอบรม/กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต เช่น ทักษะการสื่อสาร การวางแผนอาชีพ ความรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ฯลฯ - จัดโครงการพัฒนาศักยภาพบัณฑิต การเตรียมความพร้อมสู่การมีงานทำ และการเป็นผู้ประกอบการเชื่อมโยงระหว่างนักศึกษา ครอบครัวยุคน และสถาบัน - เป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนานักศึกษาอย่างรอบด้าน <u>สรุป</u> กองพัฒนานักศึกษา จึงเป็นหน่วยงานหลักที่ไม่เพียงแต่ “ดูแล” นักศึกษาในด้านสวัสดิการและชีวิตประจำวันเท่านั้น แต่ยังมี บทบาทเชิง “พัฒนา” อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ นักศึกษาเติบโตอย่างสมบูรณ์ทั้งในด้านปัญญา คุณธรรม และ สังคม พร้อมทั้งจะเผชิญโลกแห่งความจริงหลังจบการศึกษา ๑. ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ๒. ให้บริการสวัสดิการนักศึกษา ๓. ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้แก่นักศึกษา ๔. ให้ความสะดวกในด้านที่พักอาศัยแก่นักศึกษา	- มีระบบติดตามผล และ เก็บ ชั่ว โมง กิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ - นักศึกษาได้รับการ รั บ ร อ ง / ประกาศนียบัตร จาก การเข้าร่วมกิจกรรม - ผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถ พัฒ น า นัก คี ก ษ า เชื่อมโยง สู่การพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ และการทำงานจริง ได้ถูกต้องและเหมาะสม ๑. โครงการ/กิจกรรม ๒. ทุนการศึกษา ๓. แผนให้บริการนักศึกษา
๒.การบริหารจัดการที่ดี	๑. มีการมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลัก ธรรมาภิบาล ๒. มีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ตามเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ของ สำนักงานอธิการบดีที่รองรับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ๓. มีการบริหารจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ๔. มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมมี การบริหารจัดการ	๑. มีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ ๒. มีการติดตามผล การดำเนินงานให้

พันธกิจ/การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์การ	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
	เป็นระบบลดขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ ๕. การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	เป็นไป ตามแผนและนำผลไปปรับปรุงเพื่อพัฒนา ๓. มี ก ฎ ระเบีย บ ข้อบังคับ ประกาศ เพื่อเป็น มาตรฐาน/แนวทาง ในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง ๔. ประ ชุม หารือ ร่วมกัน อบรมสร้าง ความรู้ ความเข้าใจ ๕. มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ปรับปรุงพัฒนา งาน ๖. มีการประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้ บ ริ ก า ร แล ะ วิเคราะห์ถึงความ ต้องการ ความ ค า ด ห ว้ ง ข อ ง ผู้รับบริการ ๗. มีการวิเคราะห์ ความเสี่ยงเพื่อลด โอกาส ความเสี่ยงที่ อาจเกิดผลกระทบ ร้ายแรง
๓. กระบวนการกำกับ ติดตาม/ตรวจ สอบกระบวนการกำกับ ติดตาม/ตรวจสอบ ๓.๑ การติดตามผล	๓.๑.๑ ช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ๓.๑.๒ สร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ๓.๑.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ๓.๑.๔ เป็นข้อมูลสะท้อนผลสัมฤทธิ์และใช้ในการวางแผน	๓.๑.๑ การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์และแผน การ ป ฏิ บั ติราชการประจำปี ๓.๑.๒ การรายงานผลความก้าวหน้ารายไตรมาส

พันธกิจ/การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์การ	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ๓.๒ การประกันคุณภาพการศึกษา	รอบถัดไป ๓.๒.๑. มุ่งพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ๓.๒.๒. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแล ที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม ๓.๒.๓. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ๓.๒.๔. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check & Balance) ๓.๒.๕. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals)	มาศ ๓.๑.๓ ก า ร ใ ช้ แบบฟอร์มติดตามผล มาตรฐาน (ระบุ ผล สัม ฤ ท ธิ์ งบประมาณ ปัญหา แนวทางแก้ไข) ๓.๑.๔ การประชุม คณะกรรมการกำกับ ติดตาม ๓.๑.๕ ร ะ บ บ สารสนเทศ เช่น MIS/ERP ๓.๑.๖ รายงานสรุปผล ต่อผู้บริหารระดับสูง ๓.๒.๑.การวางแผน เพื่อควบคุม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ๓.๒.๒.มีการสอบทาน ตรวจสอบ การดำเนินงาน บริหาร จัดการ ๓.๒.๓.มีการประเมิน คุณภาพตามเกณฑ์ คุณภาพ ตามเกณฑ์ ตัว ชี้ ้ว ด ข อ ง มหาวิทยาลัยและ ยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานอธิการบดี เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ๓.๒.๔.ประชุมหารือ ร่วมกัน มีการอบรม สร้าง ความรู้ความ เข้าใจ

พันธกิจ/การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์การ	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
๓.๓ ก ำ ก ำ ก ำ บ ตี ต ต ำ ม แ ล ะ ประเมินผล ตาม แผนการติดตามผล การดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ และแผนการใช้จ่าย งบประมาณ โดยมี ระบบติดตามและ ประเมินผลแห่งชาติ (Emenscr) เป็ น เครื่องมือหลัก	๓.๓.๑ ช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมทิศทางการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ ๓.๓.๒ ระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (Emenscr) ทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลกลาง ช่วยรวบรวม วิเคราะห์ และ แสดงผลข้อมูลในเชิงประจักษ์ ๓.๓.๓ เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบย้อนหลังได้ง่าย ๓.๓.๔ สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายโดยอิงข้อมูลจริง	๓.๒.๕ มีการนำผลการ ดำเนินงาน/ผล ประเมินฯ ไปปรับปรุง คุณภาพ ๓.๓.๑ การรายงานผล ความก้าวหน้าผ่าน ระบบติดตามและ ประเมินผลแห่งชาติ (Emenscr) รายไตรมาสและรอบปี ๓.๓.๒ ก ำ ร ใ ช้ แบบฟอร์มออนไลน์ใน ระบบ เพื่อกเก็บข้อมูล เชิงโครงการ ตัวชี้วัด และงบประมาณ ๓.๓.๓ การสังเคราะห์ รายงานอัตโนมัติใน ระบบเพื่อนำเสนอ ผู้บริหาร ๓.๓.๔ ก ำ ร อ บ ร ม บุคลากรเรื่องการใ ช้ ระบบติดตามและ ประเมินผลแห่งชาติ (Emenscr) อ ย่ ำ ง ต่อเนื่อง ๓.๓.๕ การบูรณาการ ข้อมูลระบบติดตาม และ ประเมิน ผล แห่งชาติ (Emenscr) กับระบบ MIS และ รายงาน ประกัน คุณภาพ
๓.๔ ตรวจสอบด้าน กิจกรรมนักศึกษา	กระบวนการ ก ำ ก ำ บ ตี ตตาม และตรวจสอบการดำเนินการจัด กิจกรรมพัฒนานักศึกษา เป็นกลไกสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่า การ	กลไกการส่งมอบของ กระบวนการก ำ ก ำ บ

พันธกิจ/การให้บริการ	ความสัมพันธ์/ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์การ	กลไกส่งมอบ/การจัดการเรียนรู้
	จัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยสามารถอธิบายกระบวนการได้เป็นลำดับขั้นตอนดังนี้ ๑. การวางแผนและกำหนดกรอบการดำเนินงาน กองพัฒนานักศึกษา ร่วมกับหน่วยงานภายในและองค์การนักศึกษา จัดทำแผนกิจกรรมประจำปี โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และงบประมาณของกิจกรรม และพิจารณาให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานกิจกรรม นักศึกษาตามประกาศของสำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา ฯ (สป.อว.) ๒. การอนุมัติและกำกับการจัดกิจกรรม โดยตรวจสอบแผนกิจกรรมขององค์การนักศึกษา ชมรม หรือหน่วยงานย่อย ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ก่อนให้การอนุมัติให้คำแนะนำในการออกแบบกิจกรรม กำกับให้มีการวางระบบความปลอดภัย การประเมินผล และการบันทึกข้อมูลที่ต้อง ๓. การติดตามระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสังเกตการณ์ หรือกำกับ ณ สถานที่จัดกิจกรรมประเมินความเรียบร้อย การมีส่วนร่วม และความสอดคล้องกับแผนที่เสนอไว้ และให้คำแนะนำหรือปรับปรุงการดำเนินงานในกรณีพบข้อบกพร่อง ๔. การประเมินผลและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม ผู้จัดกิจกรรมต้องจัดทำรายงานผลกิจกรรม (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) รายงานควรประกอบด้วย : ผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์ จำนวนผู้เข้าร่วม ผลการประเมินจากผู้เข้าร่วมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะหน่วยงานต้นสังกัดจะตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพกิจกรรม ๕. การสรุปผลและปรับปรุงการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินกิจกรรมรายปี เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกิจกรรมรอบถัดไปใช้ผลการประเมินเพื่อ ยกย่องคุณภาพกิจกรรม เช่น การออกแบบกิจกรรมใหม่ หรือพัฒนาศักยภาพของผู้จัดกิจกรรม และนำผลไปใช้ประกอบการรับรองกิจกรรม นักศึกษาในระบบการจัดเก็บข้อมูลกิจกรรม หรือระบบ transcript กิจกรรม	ติดตาม/ตรวจสอบการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา คือระบบหรือแนวทางที่มหาวิทยาลัย โดยกองพัฒนานักศึกษาใช้ในการถ่ายทอดบริหารจัดการ และควบคุมคุณภาพของการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ เป็นไป ตาม แผนยุทธศาสตร์ และมาตรฐานที่กำหนด เช่น มีแบบฟอร์มอนุมัติกิจกรรม มีระบบเช็คกิจกรรม และเก็บข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรมในระบบออนไลน์ มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

๒.วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดีเป็นศูนย์กลางสนับสนุนการบริหาร การบริการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล พัฒนาบุคลากรให้เป็นเลิศทางวิชาชีพ และส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

พันธกิจ

๑. ยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
๒. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถสู่ความเป็นเลิศทางอาชีพ
๓. ส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และพร้อมสู่โลกการทำงาน
๔. ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
๕. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนเป้าหมาย

สมรรถนะหลัก

“องค์กรแห่งความถูกต้อง องค์กรแห่งความดีงาม”

องค์กรแห่งความถูกต้อง (Organization of Integrity)

ความหมาย: องค์กรแห่งความถูกต้องคือองค์กรที่ดำเนินงานบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การยึดมั่นในกฎหมายและจริยธรรม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย มีองค์ประกอบสำคัญ:

- ๑) ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส
- ๒) การต่อต้านการทุจริต
- ๓) ระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง
- ๔) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และจรรยาบรรณ

องค์กรแห่งความดีงาม (Organization of Virtue)

ความหมาย: องค์กรแห่งความดีงามหมายถึงองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ส่งเสริมค่านิยมที่ดี เช่น ความมีเมตตา ความเสียสละ การทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคุณค่าอย่างรอบด้าน ทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม มีองค์ประกอบสำคัญ:

- ๑.) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม
- ๒.) การพัฒนาองค์กรแห่งความสุขและความร่วมมือ
- ๓.) ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)
- ๔.) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณค่า

๓.ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

- ๑) ข้าราชการ
- ๒) พนักงานมหาวิทยาลัย
- ๓) พนักงานราชการ
- ๔) พนักงานจ้างนอกงบประมาณกลุ่มปฏิบัติการ
- ๕) พนักงานจ้างนอกงบประมาณกลุ่มปฏิบัติงาน

ตาราง ป.๑-๒ คุณวุฒิการศึกษาของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี

บุคลากร	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
๑.ข้าราชการ				๑	๑***
๒.ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	-	-	๑		๑
๓. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	๓๑	๒๒	๑	๕๔
๔.พนักงานราชการ	-	๒๓	๒	-	๒๕
๕.พนักงานนอกระบบประมาณ (กลุ่มปฏิบัติการ)	-	๒๙	๓	-	๓๒
๖. พนักงานจ้างนอกงบประมาณ กลุ่มปฏิบัติงาน	๑๓๐	-	-	-	๑๓๐
	๗๕	๘๓	๒๘	๑	๒๔๗
ความก้าวหน้าในสายงานสายสนับสนุนวิชาการ :ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (คน) (ผู้บริหาร เชี่ยวชาญชำนาญการพิเศษชำนาญการ ปฏิบัติการ) = ๑ : ๑๕ : ๓๘ : ๕๗ = ๑๑๑ ระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (คน) (ชำนาญงานพิเศษชำนาญงาน ปฏิบัติงาน) = ๑๓๐ รวม ๒๔๑ **** ข้าราชการ หมายเหตุ : ข้อมูลความก้าวหน้าในสายงานสายสนับสนุนวิชาการ นับเฉพาะข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ					

ตาราง ป.๑-๓ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อหน่วยงาน (ถ้ามีความผูกพันใส่เครื่องหมาย /)

ปัจจัยผูกพัน	ประเภทบุคลากร				
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	นอกระบบประมาณ (ปฏิบัติการ)	นอกระบบประมาณ (ปฏิบัติงาน)
๑. พื้นที่การทำงาน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและมีความปลอดภัย	/	/	/	/	/
๒ .สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	/	/	/	/	/
๓. เงินเดือน การ	/	/	/	๐	๐

ปัจจัยผูกพัน	ประเภทบุคลากร				
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ราชการ	นอก งบประมาณ (ปฏิบัติการ)	นอก งบประมาณ (ปฏิบัติงาน)
เลื่อนเงินเดือน/ ค่าจ้างตามผลการ ประเมินการประ ปฏิบัติราชการ					
๔. สัญญาจ้าง ระยะยาวจนถึง ๖๐ปีบริบูรณ์	๐	/	๐	๐	๐
๕. เส้นทาง ความก้าวหน้าใน ตำแหน่ง	/	/	๐	๐	๐
๖.บำเหน็จบำนาญ	/	๐	๐	๐	๐
๗. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ	๐	๐	๐	๐	๐

หมายเหตุ วิเคราะห์จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

๔) สินทรัพย์ ตาราง ป.๑-๔ สินทรัพย์

เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ (อาคารสถานที่)

ชื่อสถานที่	พื้นที่สาธารณะ ประโยชน์ (ตารางเมตร)	พื้นที่ใช้สอย (ตารางเมตร)	พื้นที่สระน้ำ (ตารางเมตร)
๑. ดึกช้าง อาคาร ๓๑	๘,๓๐๐	๙,๑๕๐	-
๒. ฝ่ายยานพาหนะ	-	๒,๗๙๐	-
๓. ฝ่ายอาคารสถานที่	-	๒,๔๒๐	-
๔. หอประชุมใหญ่	๗,๓๙๕	๒,๔๐๐	๒,๗๐๐
๕. มหิธรบรรณาลัย	๑,๗๘๐	๙๗๐	-
๖. ศูนย์อาหาร	๓,๐๔๐	๓,๔๖๐	-
๗. ศูนย์การเรียนรู้กำจัดขยะ	๗,๗๐๐	๓๐๐	-
๘. กองพัฒนานักศึกษา	๕,๗๔๐	๕,๐๖๕	-
๙. อาคารล้านช้าง	๔,๘๖๐	๗,๖๘๐	-
๑๐. อาคารจอม	๒,๑๗๐	๕,๒๕๐	-
รวมทั้งสิ้น	๔๐,๙๘๐	๓๙,๔๘๕	๒,๗๐๐

เทคโนโลยีอุปกรณ์

หน่วยงาน อุปกรณ์	กองกลาง	กอง คลัง	กอง นโยบาย และ แผน	กองบริหาร งานบุคคล	กองพัฒนา นักศึกษา	งานสภ มหาวิทยาลัย	รวม
คอมพิวเตอร์ (PC)	๒๔	๒๗	๑๒	๒๓	๑๗	๑	๑๐๔
คอมพิวเตอร์ ALL - IN - ONE	๘	๑๐	๖	๔	๒	๔	๓๔
โน้ตบุ๊ก	๕	-	๙	๕	๒	-	๒๑
แท็บเล็ต	๒๔	-	๕๐	-	๑	๒๔	๙๙
สแกนเนอร์	๘	-	๓	๔	๖	๑	๒๒
จอทีวี	๒	-	-	-	-	-	๒
สมาร์ท ทีวี	๒	-	๑	๑	๑	-	๕
กล้องถ่ายรูป	๑	-	๒	-	๒	-	๕
โปรเจคเตอร์	-	-	๑	๑	๑	-	๔
เครื่องทำสายเอกสาร	๑	๒	-	๑	-	-	๔
เครื่องถ่ายเอกสาร	๓	๔	๒	๔	๓	๑	๑๗
ปริ้นเตอร์แบบเติมหมึก	๔	๒	๙	๕	๑๐	๑	๓๑
ปริ้นเตอร์แบบเลเซอร์	๒	๒๐	๑	๘	๔	๓	๓๘
เครื่องสำรองไฟ(UPS)	๒๘	๙	๙	๔	๑๗	-	๖๗

สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานอธิการบดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ห้องประชุม ลิฟต์โดยสาร ที่นั่งพักรอรับบริการ ที่นั่งพักผ่อน จุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำคนพิการ ทางลาดคนพิการ ที่จอดรถผู้มาใช้บริการ ที่จอดรถคนพิการ พื้นที่สีเขียว รถไฟฟ้าบริการ สัญญา wifi เป็นต้น

๖. ระเบียบข้อบังคับ (ระเบียบที่สำคัญ)

ตาราง P.๑-๕ กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
๑. ด้านการจัดการเรียนการสอน	๑. ประกาศมหาวิทยาลัยสุรินทร์ ฉบับที่ ๑๒๘/๒๕๖๘ เรื่อง เกณฑ์ภาระงานขั้นต่ำของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. ๒๕๖๘ ๒. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งอาจารย์ประจำให้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ.๒๕๖๗
๒. ด้านบริหารจัดการ การบริหารและพัฒนาบุคลากร	๑. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๒. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๑๐๕/๒๕๖๓

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	เรื่อง นโยบายการบริหารทรัพยากร ๓. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยวิธีการลาออก การอนุญาตให้ลาออก และการยับยั้งการลาออกของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๗ ๔. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง วิธีการลาออก การอนุญาตให้ลาออก และการยับยั้งการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการบริหาร ๑. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๑ ๒. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๑/๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการทำสัญญาจ้าง และการต่อสัญญาพนักงานมหาวิทยาลัยที่จ้างจากงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๗. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าจ้างแรกบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัยที่จ้างจากงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒
๒.๑ การวางแผนบริหารจัดการและกำกับติดตามแผนการจัดทำงบประมาณและติดตามผลการดำเนินการ	๑. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๙ หมวด ที่ ๑ รายได้และผลประโยชน์ หมวด ที่ ๒ รายจ่าย หมวด ที่ ๓ วิธีการงบประมาณ หมวด ที่ ๔ การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดทำบัญชี หมวด ที่ ๕ การก่อหนี้ผูกพันและการจ่ายเงิน ๒. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๓๙๕/๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการดำเนินโครงการและการบริหารงบประมาณรายจ่ายตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ๓. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๑ ๔. ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒ ๕. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงอว.พ.ศ. ๒๕๖๒ ๖. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษาพ.ศ. ๒๕๖๒

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	๗. พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติพ.ศ.๒๕๖๐๘. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐพ.ศ.๒๕๖๑
๒.๒ การบริหารและพัฒนาบุคลากร	พัฒนาบุคลากร ๑. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งประเภทผู้บริหารและประเภทสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๒/๒๕๖๒ เรื่อง วิธีการประเมินค่างานและแบบประเมินค่างานของตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๓. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๓/๒๕๖๒ เรื่อง วิธีการประเมินค่างานและแบบประเมินค่างานของตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง วิธีการประเมินค่างานและแบบประเมินค่างานของตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ ในกรณีตำแหน่งหัวหน้างานที่มีลักษณะใช้วิชาชีพและไม่ได้ใช้วิชาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๕. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๑/๒๕๖๘ เรื่อง ระดับคุณภาพของผลงานและเกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพของผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (ฉบับที่ ๒) ๖. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง สมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร ตำแหน่งประเภทวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๗. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยกองทุนพัฒนาบุคลากร พ.ศ. ๒๕๖๐

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	๘. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๙. ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๑/๒๕๖๘ เรื่อง ระดับคุณภาพของผลงานและเกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพของผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (ฉบับที่ ๒
๒.๓ การบริหารการเงิน	๑. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ และพ.ศ. ๒๕๖๓ ๒. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๔๐๖/๒๕๖๑ เรื่อง กำหนดอัตราค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๖๑ ๓. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๓๗๙/๒๕๖๑ เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๓๒๕/๒๕๖๑ เรื่อง อัตราการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๕. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๓๘๓/๒๕๖๑ เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ๖. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๓๓๗/๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเบิกจ่ายเงินอุดหนุน ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามโครงการจ้างประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID) ๗. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๑๓๑/๒๕๖๔ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเบิกจ่ายเงินอุดหนุน ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป สำหรับโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ๑ ตำบล ๑ มหาวิทยาลัย ๘. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๐๘๐/๒๕๖๔ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเบิกจ่ายเงินอุดหนุน ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป สำหรับโครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๔ ๙. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๑๙๒/๒๕๖๐

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	เรื่อง หลักเกณฑ์การขอเงินรายได้หรือเงินบำรุงการศึกษาไว้เบิกจ่ายเหลือปี ๑๐. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๑๔๓/๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ๑๑. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนนักศึกษาที่ช่วยปฏิบัติงานราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ๑๒. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๔๙๑/๒๕๖๑ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์อัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและพยาน พ.ศ. ๒๕๖๑ ๑๓. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๓๑๗/๒๕๕๕ เรื่อง หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดเพิ่มเติม อัตราการยืมเงินราชการ ๑๔. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๑๕. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๖๑
๒.๔ การจัดซื้อจัดจ้าง	๑. พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วย ๑.๑ หมวด ๒ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและผู้ประกอบการในการป้องกันการทุจริต ๑.๒ หมวด ๓ คณะกรรมการ ๑.๓ หมวด ๔ องค์การสนับสนุนดูแลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ๑.๔ หมวด ๕ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ ๑.๕ หมวด ๖ การจัดซื้อจัดจ้าง ๑.๖ หมวด ๗ การจ้างที่ปรึกษา ๑.๗ หมวด ๘ การจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง ๑.๘ หมวด ๙ การทำสัญญา ๑.๙ หมวด ๑๐ การบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ ๑.๑๐ หมวด ๑๑ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	๑.๑๑ หมวด ๑๒ การทำงาน ๑.๑๒ หมวด ๑๓ การบริการพัสดุ ๑.๑๓ หมวด ๑๔ การอุทธรณ์ ๑.๑๔ หมวด ๑๕ บทกำหนดโทษ ๒. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วย ๒.๑ หมวดที่ ๑ ข้อความทั่วไป ๒.๒ หมวดที่ ๒ การซื้อหรือจ้าง ๒.๓ หมวดที่ ๓ งานจ้างที่ปรึกษา ๒.๔ หมวดที่ ๔ งานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง ๒.๕ หมวดที่ ๕ การทำสัญญาและหลักประกัน ๒.๖ หมวดที่ ๖ การบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ ๒.๗ หมวดที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ ๒.๘ หมวดที่ ๘ การทำงาน ๒.๙ หมวดที่ ๙ การบริหารพัสดุ ๒.๑๐ หมวดที่ ๑๐ การร้องเรียน
๒.๕ การบริหารงานเอกสารและงานประชุม	การบริหารงานเอกสาร ๑. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับที่ ๑๖๗/๒๕๖๗ เรื่อง การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่อดิจิทัล ภายใต้ใบรับรองดิจิทัล Thai University Consortium ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ฉบับที่ ๓) ๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔ งานประชุม ๑. พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒. ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่าน

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๓. ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๔ ๔. ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๗๔/๒๕๕๗ เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๗ ๕. ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ๖. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยคณะกรรมการบริหาร พ.ศ. ๒๕๖๑ ๗. คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่ ๐๓๕๖/๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ ๘. ระเบียบวาระการประชุม ประกอบด้วย ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งที่ประชุม ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อทราบ ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเพื่อพิจารณา ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี) จะต้องจัดทำรายงานการประชุมให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน หลังการประชุมฯ
๒.๖ การบริหารจัดการพื้นที่อาคารสถานที่และรักษาความปลอดภัย	การบริหารจัดการพื้นที่อาคารสถานที่ ๑. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ๒. กฎกระทรวงว่าด้วยการบริหารจัดการพื้นที่อาคารสถานที่ เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดและข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ภายในอาคาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งครอบคลุมทั้งเรื่องของพื้นที่ใช้งาน, การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก, การจัดการขยะมูลฝอย, ระบบความปลอดภัยต่างๆ รวมถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับแนวอาคารและระยะต่างๆ ของอาคาร การรักษาความปลอดภัย ๑. พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)
๒.๗ การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	๑. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ๒. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๗๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด. กล่าวคือ มาตรฐานนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีระบบตรวจสอบและควบคุมภายในที่แข็งแกร่ง เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานรัฐมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ๓. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔. กรอบการทำงานแบบ COSO - Enterprise Risk Management Framework (ERM) ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงเข้ากับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร กรอบการทำงานนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๕ ส่วน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร, การกำหนดวัตถุประสงค์, การระบุเหตุการณ์, การประเมินความเสี่ยง, การตอบสนองความเสี่ยง, กิจกรรมการควบคุม, สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามผล
๒.๘ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๑. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ (และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) มาตรา ๔๗ กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ๒. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ๓. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๕ ๔. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔)

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
	๕. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ ๖. ประกาศ สำนักงานอธิการบดี ที่ ๐๐๐๑/๒๕๖๘ เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารงานประกันคุณภาพ ภายใน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗

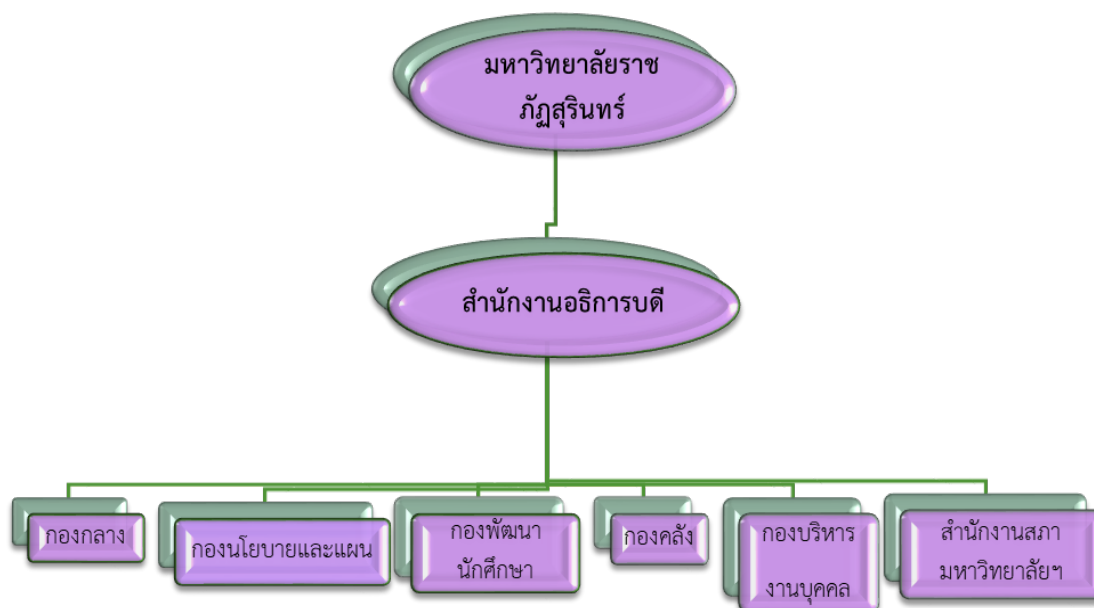
P.๑ ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(๖) โครงสร้างองค์กรและระบบธรรมาภิบาล กลไกการกำกับดูแลองค์กร

สำนักงานอธิการบดีเป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แต่เดิมใช้ชื่อว่า “สำนักงานอธิการบดีวิทยาลัยครูสุรินทร์” จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. ๒๕๑๘ มีหัวหน้าสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด ต่อมาวิทยาลัยครูได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๓๘ มีผลให้สำนักงานอธิการบดี วิทยาลัยครูสุรินทร์ แต่เดิม เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏสุรินทร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในเวลาต่อมา ใน ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๑๐ โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้บริหาร รับผิดชอบงานสำนักงานในฐานะของการเป็นศูนย์กลางการบริหารงานและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในการสนับสนุนทุกภารกิจของทุกส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนองค์กรภายนอกภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างพอเพียง มีหน่วยงานสังกัด ๕ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) กองกลาง ๒) กองนโยบายและแผน ๓) กองพัฒนานักศึกษา ๔) กองคลัง และ ๕) กองบริหารงานบุคคล มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ครบทั้ง ๑๐ องค์ประกอบ

สำนักงานอธิการบดี มีการบริหารจัดการโดยใช้ภาวะผู้นำมีหลักสูตรโครงการการอบรมภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์เพื่อการบริหาร มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรใน หน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยใช้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงาน อธิการบดีในการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกอง และบุคลากรผู้แทนจากกอง ต่าง ๆ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยได้ร่วมกันจัดทำวิสัยทัศน์ แผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดีระยะ ๕ ปี และ แผนปฏิบัติการ ๑ ปี และนโยบายสู่การปฏิบัติ มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่หน่วยงานระดับกอง มีการติดตาม ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานในรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน การรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน และการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ นำไปสู่การวิเคราะห์ถึงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ บริหารงาน ตลอดจนงานในด้านการประกันคุณภาพเป็นระยะ ๆ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา ติดตามแก้ไข ปัญหา ปรับปรุงในกิจกรรม/งานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร ความผาสุกในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ สำนักงานอธิการบดี ยังได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานเพื่อรับ การประเมินฯ ในรายตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



๗. กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความต้องการ/ความคาดหวัง

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่ามีความต้องการ / ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินงานโดยใช้คะแนนผลการประเมินความต้องการความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี ประกอบไปด้วย การให้บริการของ ๕ กอง ในสังกัด รวมเป็นผลคะแนนของการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม (คะแนนเต็ม ๕) ที่ครอบคลุม ๔ ประเด็นดังต่อไปนี้

(ตาราง P.๑-๖)

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ
ความต้องการความคาดหวังความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - คณะ ส่วนงาน และหน่วยงานในมหาวิทยาลัย - คณาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย - นักศึกษา - หน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก	การสำรวจความต้องการความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยสำนักงานอธิการบดีได้กำหนดประเด็นการสำรวจความต้องการ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครอบคลุม ๕ ด้าน ดังต่อไปนี้ ๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ ๒) ด้านวันและเวลาการให้บริการต้องมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ๓) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเสมอภาค ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องสนองตอบความต้องการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ๕) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่สะดวกและรวดเร็วและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ระดับคะแนนการประเมิน ด้านที่ ๑ ความต้องการ ความคาดหวังต่อสถานที่ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗ อยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	ที่สุด ๕. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๔ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้																												
	<table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๘๗</td><td>๐.๓๕</td><td>๙๗.๓๓</td></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๖๑</td><td>๐.๗๗</td><td>๙๑.๒๘</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๕๙</td><td>๐.๕๗</td><td>๘๔.๔๗</td></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๕๒</td><td>๐.๖๔</td><td>๙๐.๔๗</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๓.๐๙</td><td>๐.๓๙</td><td>๖๐.๙๔</td></tr><tr><td>ความคาดหวังของสำนักงานอธิการบดี</td><td>๔.๓๔</td><td>๐.๕๗</td><td>๘๖.๔๗</td></tr></table>	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๘๗	๐.๓๕	๙๗.๓๓	กองคลัง	๔.๖๑	๐.๗๗	๙๑.๒๘	กองบริหารงานบุคคล	๔.๕๙	๐.๕๗	๘๔.๔๗	กองกลาง	๔.๕๒	๐.๖๔	๙๐.๔๗	กองนโยบายและแผน	๓.๐๙	๐.๓๙	๖๐.๙๔	ความคาดหวังของสำนักงานอธิการบดี	๔.๓๔	๐.๕๗	๘๖.๔๗
	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																									
	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๘๗	๐.๓๕	๙๗.๓๓																									
	กองคลัง	๔.๖๑	๐.๗๗	๙๑.๒๘																									
	กองบริหารงานบุคคล	๔.๕๙	๐.๕๗	๘๔.๔๗																									
	กองกลาง	๔.๕๒	๐.๖๔	๙๐.๔๗																									
	กองนโยบายและแผน	๓.๐๙	๐.๓๙	๖๐.๙๔																									
	ความคาดหวังของสำนักงานอธิการบดี	๔.๓๔	๐.๕๗	๘๖.๔๗																									
	จากตารางสรุปผลการประเมินความต้องการความคาดหวัง ด้านสถานที่ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี รายการในสังกัด พบว่า กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือกองนโยบายและแผน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๔ อยู่ในระดับ ปานกลาง																												
โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความต้องการความคาดหวังในด้านสถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ พื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัยมีป้ายบอกจุดรับบริการและมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๗ อยู่ในระดับความต้องการความคาดหวังมาก																													
ความต้องการความคาดหวังด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ																													
ระดับคะแนนการประเมิน ด้านที่ ๒ ความต้องการความคาดหวังด้านวันและเวลาเปิดให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้																													
๑. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ อยู่ในระดับมากที่สุด																													
๒. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๓ อยู่ในระดับ																													

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	มากที่สุด ๓. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ๕. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๔ อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้ <table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๗๕</td><td>๐.๕๐</td><td>๙๔.๙๐</td></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๖๕</td><td>๐.๕๗</td><td>๙๒.๐๓</td></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๖๑</td><td>๐.๕๕</td><td>๙๒.๒๐</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๖๐</td><td>๐.๕๕</td><td>๙๒.๐๑</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๒.๐๖</td><td>๐.๔๗</td><td>๔๐.๖๔</td></tr><tr><td>รวม</td><td>๔.๑๓</td><td>๐.๕๓</td><td>๘๒.๓๖</td></tr></table> จากตารางสรุปผลการประเมินความต้องการความคาดหวังด้านวันและเวลาเปิดที่ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี รายกองในสังกัดพบว่า กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กองนโยบายและแผน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๔ อยู่ในระดับความต้องการความคาดหวังน้อยโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความต้องการความคาดหวังในด้านวันและเวลาที่เปิดให้บริการ ต้องการได้รับความสะดวกในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากและระยะเวลาที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้ประกาศไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๖ อยู่ในระดับความต้องการความคาดหวังมาก ความต้องการความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับคะแนนการประเมิน ด้านที่ ๓ ความต้องการความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ อยู่ในระดับมากที่สุด	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๗๕	๐.๕๐	๙๔.๙๐	กองคลัง	๔.๖๕	๐.๕๗	๙๒.๐๓	กองกลาง	๔.๖๑	๐.๕๕	๙๒.๒๐	กองบริหารงานบุคคล	๔.๖๐	๐.๕๕	๙๒.๐๑	กองนโยบายและแผน	๒.๐๖	๐.๔๗	๔๐.๖๔	รวม	๔.๑๓	๐.๕๓	๘๒.๓๖
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																										
กองพัฒนานักศึกษา	๔.๗๕	๐.๕๐	๙๔.๙๐																										
กองคลัง	๔.๖๕	๐.๕๗	๙๒.๐๓																										
กองกลาง	๔.๖๑	๐.๕๕	๙๒.๒๐																										
กองบริหารงานบุคคล	๔.๖๐	๐.๕๕	๙๒.๐๑																										
กองนโยบายและแผน	๒.๐๖	๐.๔๗	๔๐.๖๔																										
รวม	๔.๑๓	๐.๕๓	๘๒.๓๖																										

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	๒. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ๕. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๑.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้ <table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๗๔</td><td>๐.๐๔</td><td>๙๖.๗๕</td></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๖๐</td><td>๐.๕๔</td><td>๙๑.๙๕</td></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๓๕</td><td>๐.๘๓</td><td>๘๖.๘๒</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๓๔</td><td>๐.๘๘</td><td>๘๕.๒๐</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๑.๖๖</td><td>๐.๒๑</td><td>๓๒.๘๒</td></tr><tr><td>รวม</td><td>๓.๙๔</td><td>๐.๔๙</td><td>๗๙.๐๓</td></tr></table> จากตารางสรุปผลการประเมินความต้องการความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี รายการในสังกัด พบว่า กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กองนโยบายและแผน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๑.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒ อยู่ในระดับน้อย โดยภาพรวม ผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มีความต้องการความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งต้องการได้รับการบริการที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบคำถามชัดเจนเข้าใจง่าย ผู้บริการมีกิริยา วาจา และการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๓ อยู่ในระดับความต้องการความคาดหวังมาก ความต้องการความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนนการประเมิน ด้านที่ ๔ ความต้องการความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ อยู่ในระดับ	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๗๔	๐.๐๔	๙๖.๗๕	กองกลาง	๔.๖๐	๐.๕๔	๙๑.๙๕	กองคลัง	๔.๓๕	๐.๘๓	๘๖.๘๒	กองบริหารงานบุคคล	๔.๓๔	๐.๘๘	๘๕.๒๐	กองนโยบายและแผน	๑.๖๖	๐.๒๑	๓๒.๘๒	รวม	๓.๙๔	๐.๔๙	๗๙.๐๓
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																										
กองพัฒนานักศึกษา	๔.๗๔	๐.๐๔	๙๖.๗๕																										
กองกลาง	๔.๖๐	๐.๕๔	๙๑.๙๕																										
กองคลัง	๔.๓๕	๐.๘๓	๘๖.๘๒																										
กองบริหารงานบุคคล	๔.๓๔	๐.๘๘	๘๕.๒๐																										
กองนโยบายและแผน	๑.๖๖	๐.๒๑	๓๒.๘๒																										
รวม	๓.๙๔	๐.๔๙	๗๙.๐๓																										

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	มากที่สุด ๒. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๒ อยู่ในระดับมาก ๔. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ๕. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๑.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๕ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้ <table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๖๓</td><td>๐.๔๙</td><td>๙๒.๕๕</td></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๖๑</td><td>๐.๕๑</td><td>๙๒.๑๕</td></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๒๙</td><td>๐.๙๐</td><td>๘๕.๒๒</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๓๔</td><td>๐.๘๘</td><td>๘๕.๒๐</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๑.๙๗</td><td>๐.๒๔</td><td>๓๘.๘๕</td></tr><tr><td>รวม</td><td>๓.๙๕</td><td>๐.๖๐</td><td>๗๘.๗๙</td></tr></table> จากตารางสรุปผลการประเมินความต้องการความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานอธิการบดี รายการในสังกัด พบว่า กองกลางเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือกองนโยบายและแผน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๑.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๕ อยู่ในระดับน้อย โดยภาพรวม ผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มีความต้องการความคาดหวังในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการได้รับการบริการที่มีความสะดวกเข้าถึงง่ายและเพียงพอ มีจุดพักรอ มีน้ำดื่ม มีคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ และช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๙ อยู่ในระดับความต้องการความคาดหวังมาก ความต้องการความคาดหวังด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระดับคะแนนการประเมินด้านที่ ๕ ความต้องการความคาดหวังด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองกลาง	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๕๕	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๑	๐.๕๑	๙๒.๑๕	กองคลัง	๔.๒๙	๐.๙๐	๘๕.๒๒	กองบริหารงานบุคคล	๔.๓๔	๐.๘๘	๘๕.๒๐	กองนโยบายและแผน	๑.๙๗	๐.๒๔	๓๘.๘๕	รวม	๓.๙๕	๐.๖๐	๗๘.๗๙
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																										
กองกลาง	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๕๕																										
กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๑	๐.๕๑	๙๒.๑๕																										
กองคลัง	๔.๒๙	๐.๙๐	๘๕.๒๒																										
กองบริหารงานบุคคล	๔.๓๔	๐.๘๘	๘๕.๒๐																										
กองนโยบายและแผน	๑.๙๗	๐.๒๔	๓๘.๘๕																										
รวม	๓.๙๕	๐.๖๐	๗๘.๗๙																										

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	ดังนี้ ๑. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๒ อยู่ในระดับมาก ๔. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ๕. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๑.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๓ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้ <table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๖๔</td><td>๐.๔๕</td><td>๙๒.๘๗</td></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๖๐</td><td>๐.๔๔</td><td>๙๔.๓๓</td></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๓๐</td><td>๐.๙๐</td><td>๘๕.๘๒</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๒๙</td><td>๐.๘๘</td><td>๘๕.๒๐</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๑.๗๕</td><td>๐.๓๑</td><td>๓๓.๙๓</td></tr><tr><td>รวม</td><td>๓.๙๒</td><td>๐.๖๐</td><td>๗๘.๕๕</td></tr></table> จากสรุปผลการประเมินความต้องการความคาดหวังด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี รายกองในสังกัด พบว่ากองกลาง เป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๗ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือกองนโยบายและแผน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๑.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๓ อยู่ในระดับน้อยโดยภาพรวม ผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดีมีความต้องการความคาดหวังในด้านด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ต้องการได้รับการบริการที่มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์, Line ,Facebook ได้รับข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ทันสมัย เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๕ อยู่ในระดับความต้องการความคาดหวังมาก	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองกลาง	๔.๖๔	๐.๔๕	๙๒.๘๗	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๐	๐.๔๔	๙๔.๓๓	กองคลัง	๔.๓๐	๐.๙๐	๘๕.๘๒	กองบริหารงานบุคคล	๔.๒๙	๐.๘๘	๘๕.๒๐	กองนโยบายและแผน	๑.๗๕	๐.๓๑	๓๓.๙๓	รวม	๓.๙๒	๐.๖๐	๗๘.๕๕
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																										
กองกลาง	๔.๖๔	๐.๔๕	๙๒.๘๗																										
กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๐	๐.๔๔	๙๔.๓๓																										
กองคลัง	๔.๓๐	๐.๙๐	๘๕.๘๒																										
กองบริหารงานบุคคล	๔.๒๙	๐.๘๘	๘๕.๒๐																										
กองนโยบายและแผน	๑.๗๕	๐.๓๑	๓๓.๙๓																										
รวม	๓.๙๒	๐.๖๐	๗๘.๕๕																										
สรุปภาพรวม ระดับความคาดหวังในด้านต่างๆที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าสำนักงานอธิการบดีจะพัฒนาปรับปรุงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๘๘.๓๒																													

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																				
๒.๒.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐาน																					
- คณะ ส่วนงาน และหน่วยงานในมหาวิทยาลัย - คณาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย - นักศึกษา - หน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก	การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งครอบคลุม ๔ ประเด็นดังต่อไปนี้ ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ																				
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ระดับคะแนนการประเมินด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๗ อยู่ในระดับมากที่สุด ๒. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๘ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๒ อยู่ในระดับมาก ๔. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ๕.กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้																				
	<table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย</th><th>ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๖๖</td><td>๐.๖๗</td><td>๙๓.๑๙</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๔.๖๓</td><td>๐.๕๕</td><td>๙๑.๖๘</td></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๕๘</td><td>๐.๕๕</td><td>๙๑.๖๐</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๕๘</td><td>๐.๘๐</td><td>๙๑.๖๐</td></tr></table>	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองคลัง	๔.๖๖	๐.๖๗	๙๓.๑๙	กองนโยบายและแผน	๔.๖๓	๐.๕๕	๙๑.๖๘	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๕๘	๐.๕๕	๙๑.๖๐	กองบริหารงานบุคคล	๔.๕๘	๐.๘๐	๙๑.๖๐
	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																	
	กองคลัง	๔.๖๖	๐.๖๗	๙๓.๑๙																	
	กองนโยบายและแผน	๔.๖๓	๐.๕๕	๙๑.๖๘																	
	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๕๘	๐.๕๕	๙๑.๖๐																	
	กองบริหารงานบุคคล	๔.๕๘	๐.๘๐	๙๑.๖๐																	

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ			
	กองกลาง	๔.๔๙	๐.๕๔	๘๖.๒๐
	รวม	๔.๕๙	๐.๖๑	๙๑.๐๖
	จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี รายกองในสังกัด พบว่า กองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือกองกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ อยู่ในระดับมาก โดยภาพรวม ผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งได้รับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้องรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง และมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับคะแนนการประเมินด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๒. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๓. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ๔. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๕. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้			

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ			
	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ
	กองนโยบายและแผน	๔.๘๓	๐.๖๗	๙๒
	กองคลัง	๔.๖๕	๐.๖๔	๙๒.๙๓
	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๐	๐.๕๒	๙๒
	กองกลาง	๔.๕๐	๐.๖๐	๘๔.๐๒
	กองบริหารงานบุคคล	๔.๑๒	๐.๗๘	๘๒.๔๐
	รวม	๔.๕๔	๐.๕๘	๘๙.๖๐
	จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี รายการในสังกัด พบว่า กองนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือกองบริหารงานบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ อยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีกิริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย ตอบข้อซักถามตรงประเด็นเข้าใจง่าย ด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ และให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนนการประเมินด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๒. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๓. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ๔. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ๕. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐			

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	อยู่ในระดับพึงพอใจมากซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้ <table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๖๔</td><td>๐.๕๑</td><td>๙๒.๗๔</td></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๕๗</td><td>๐.๗๐</td><td>๙๑.๓๗</td></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๔๙</td><td>๐.๕๘</td><td>๘๘.๘๕</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๔.๒๑</td><td>๐.๕๑</td><td>๙๒.๗๔</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๑๔</td><td>๐.๗๕</td><td>๘๒.๘๐</td></tr><tr><td>รวม</td><td>๔.๔๑</td><td>๐.๖๖</td><td>๘๘.๐๒</td></tr></table> จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานอธิการบดี รายการในสังกัดพบว่า กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือกองบริหารงานบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยภาพรวมผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งได้รับความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานอธิการบดีมีให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีแบบฟอร์มเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ จุดให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีช่องทางให้ติดต่อหลากหลายช่องทาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับคะแนนการประเมิน ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๒. กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๓. กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๔. กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๔	๐.๕๑	๙๒.๗๔	กองคลัง	๔.๕๗	๐.๗๐	๙๑.๓๗	กองกลาง	๔.๔๙	๐.๕๘	๘๘.๘๕	กองนโยบายและแผน	๔.๒๑	๐.๕๑	๙๒.๗๔	กองบริหารงานบุคคล	๔.๑๔	๐.๗๕	๘๒.๘๐	รวม	๔.๔๑	๐.๖๖	๘๘.๐๒
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																										
กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๔	๐.๕๑	๙๒.๗๔																										
กองคลัง	๔.๕๗	๐.๗๐	๙๑.๓๗																										
กองกลาง	๔.๔๙	๐.๕๘	๘๘.๘๕																										
กองนโยบายและแผน	๔.๒๑	๐.๕๑	๙๒.๗๔																										
กองบริหารงานบุคคล	๔.๑๔	๐.๗๕	๘๒.๘๐																										
รวม	๔.๔๑	๐.๖๖	๘๘.๐๒																										

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ																												
	๕. กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสามารถแสดงเป็นตารางดังนี้ <table><tr><th>หน่วยงาน</th><th>ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$</th><th>ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>กองคลัง</td><td>๔.๗๕</td><td>๐.๕๘</td><td>๙๕.๐๖</td></tr><tr><td>กองพัฒนานักศึกษา</td><td>๔.๖๒</td><td>๐.๕๔</td><td>๙๒.๔๒</td></tr><tr><td>กองกลาง</td><td>๔.๕๔</td><td>๐.๕๖</td><td>๘๖.๙๐</td></tr><tr><td>กองนโยบายและแผน</td><td>๔.๔๖</td><td>๐.๕๔</td><td>๙๒.๒๑</td></tr><tr><td>กองบริหารงานบุคคล</td><td>๔.๒๘</td><td>๐.๖๒</td><td>๘๕.๖๐</td></tr><tr><td>รวม</td><td>๔.๕๓</td><td>๐.๕๕</td><td>๘๙.๘๓</td></tr></table> จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี รายกองในสังกัด พบว่ากองคลังเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖ และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือกองบริหารงานบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยภาพรวม ผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ที่ตรงต่อความต้องการ สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนกระบวนการเป็นไปตามที่กำหนด และมีการปรับปรุงวิธีการขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	กองคลัง	๔.๗๕	๐.๕๘	๙๕.๐๖	กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๒	๐.๕๔	๙๒.๔๒	กองกลาง	๔.๕๔	๐.๕๖	๘๖.๙๐	กองนโยบายและแผน	๔.๔๖	๐.๕๔	๙๒.๒๑	กองบริหารงานบุคคล	๔.๒๘	๐.๖๒	๘๕.๖๐	รวม	๔.๕๓	๐.๕๕	๘๙.๘๓
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ																										
กองคลัง	๔.๗๕	๐.๕๘	๙๕.๐๖																										
กองพัฒนานักศึกษา	๔.๖๒	๐.๕๔	๙๒.๔๒																										
กองกลาง	๔.๕๔	๐.๕๖	๘๖.๙๐																										
กองนโยบายและแผน	๔.๔๖	๐.๕๔	๙๒.๒๑																										
กองบริหารงานบุคคล	๔.๒๘	๐.๖๒	๘๕.๖๐																										
รวม	๔.๕๓	๐.๕๕	๘๙.๘๓																										
ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา จากผลการประเมินข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี โดยการระบุระดับความต้องการความคาดหวังและความพึงพอใจเป็นสเกลการให้คะแนนระดับ ๑ - ๕ ตามข้อคำถามที่กำหนด และส่วนที่ ๓ ของแบบสำรวจ คือการระบุข้อเสนอแนะและจุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปเป็น ๒ ประเด็นดังนี้ ๑. ด้านการจัดการกายภาพ ๑.๑ ควรมีป้ายบอกเส้นทางและป้ายบอกชื่ออาคารซึ่งปัจจุบันยังไม่มี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ																												

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ
	๑.๒ ควรมีป้ายจราจรและไฟสัญญาณจราจรที่ชัดเจน ๑.๓ ควรมีไฟส่องสว่างตามเส้นทางอย่างทั่วถึง ๑.๔ การปลูกต้นไม้เกาะกลางถนนควรเว้นระยะเพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์ในการขับขี่เมื่อผ่านทางแยกทางร่วม ๑.๕ ควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบระบายความร้อนในศูนย์อาหารเพราะอากาศภายในร้อนมาก ๑.๖ ควรมีแม่บ้านประจำศูนย์อาหารเพิ่มเนื่องจากไม่เพียงพอ ๒. ด้านบุคลากร บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น ช่างหรือบุคลากรงานอาคารสถานที่ พนักงานขับรถ ควรมีเครื่องแต่งการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและเพื่อแสดงสถานภาพของบุคลากรที่ชัดเจน จากข้อเสนอแนะดังกล่าวสำนักงานอธิการบดีจะมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
รวมระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด	

๘. ผู้ส่งมอบหลักและคู่ความร่วมมือ สำนักงานอธิการบดีมีผู้ส่งมอบหลักและคู่ความร่วมมือและบทบาทในระบบงาน (ตาราง P.๑-๗)

ตาราง P.๑-๗ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและบทบาทในระบบงาน

ผู้ส่งมอบ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
คณะ ส่วนงาน และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	การบริหารจัดการทั้งการให้บริการสนับสนุน ตามภารกิจหลัก และภารกิจรอง เพื่อสนับสนุน การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เช่นการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การ พัฒนานักศึกษาด้านแผนงาน ด้านบุคคล ด้าน การเงิน และ การบริหารงานต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย	- พ.ร.บ.มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง - คำสั่งม อ บ ห มาย อำนาจหน้าที่	- ระบบการรับ-ส่ง เอกสาร - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - ระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหาร (MIS/ERP) - การประชุม ก.บ.ม. - ประชุมที่เกี่ยวข้อง
คู่สัญญาเอกชน	การดำเนินงานรับจ้าง	- พระราชบัญญัติการ	- สัญญา หรือ

ผู้ส่งมอบ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
งานจัดซื้อ จัดจ้าง ๑.บริษัทผู้รับ จ้างงาน ก่อสร้างและ งานปรับปรุง๒. บริษัทผู้รับจ้าง ซ่อมลิฟท์	เพื่อให้การบริหารจัดการ ของสำนักงานอธิการบดี เป็นไป ด้วย ความ เรียบร้อยถูกต้องคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ - การปรับปรุงซ่อมแซม พื้นที่ ของสำนักงาน และ พื้นที่ส่วนกลาง - การดูแลความสะอาดของ พื้นที่สำนักงานและ พื้นที่ ส่วนกลาง - การดูแลรักษาความ ปลอดภัยต่อชีวิตและ ทรัพย์สินส่วนกลางของ มหาวิทยาลัย - การดูแลบำรุงรักษา ซ่อมแซมระบบ สาธารณูปโภค	จัดซื้อจัดจ้างและการ บริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ระเบียบ กระทรวงการคลังว่า ด้วย การจัดซื้อจัดจ้าง และการ บริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ - กฎกระทรวง และ หนังสือกระทรวง การ คลังที่เกี่ยวข้อง	ข้อตกลงการจัดซื้อจัดจ้าง - รายงานผลการ ดำเนินงาน - การส่งมอบงาน - การตรวจรับงาน - การจ่ายเงิน
สำนักวิทยบริการ และสารสนเทศ -ศูนย์คอมพิวเตอร์	ดูแลระบบฐานข้อมูล ระบบ เครือข่ายและการ พัฒนา โปรแกรม - การขอใช้ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ - การขอใช้ VDO Conference - การดูแลและซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย - เป็นหน่วยงานให้คำปรึกษา แนะนำในการจ้าง เอกชน พัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อ การบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัย	ดูแลบำรุงรักษาระบบ สารสนเทศให้ใช้งานได้ ถูกต้องมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย	- ระบบสารสนเทศ เพื่อการ บริหาร จัดการ (MIS/ERP) - ระบบงาน ธุรการ-สารบรรณ (E-office)

ผู้ส่งมอบ	ความเกี่ยวข้องกับระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย	เป็นช่องทางการเสนอผ่านงาน/วาระการประชุมไปยังสภามหาวิทยาลัย	พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดอำนาจหน้าที่ ของสภามหาวิทยาลัย - ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง	มีที่ประชุม ก.บ.ม. และ สภาวิชาการ เป็นกลไกสำคัญ ในการพิจารณา กลั่นกรองงาน ให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอ เป็นวาระนำไปสู่การพิจารณาของสภามหาวิทยาลัย
คณะกรรมการ/คณะทำงาน ชุดต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัย/ สภามหาวิทยาลัย แต่งตั้ง	ให้คำปรึกษา กลั่นกรองพิจารณาดำเนินการในเรื่องตามภารกิจของมหาวิทยาลัยตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย โดยมีบุคลากร/หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีทำหน้าที่ฝ่าย เลขานุการ	พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง	การประชุม คณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ

P-๑ สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

๑. ลำดับในการแข่งขัน

สำนักงานอธิการบดียังไม่ได้เข้าสู่กระบวนการแข่งขันกับสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ อย่างไรก็ดี จากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอกได้ส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาตนเองให้สามารถแข่งขัน กับหน่วยงานภายนอกและทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยได้มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ พัฒนาระบบบริหารจัดการให้ทันต่อยุคสมัยที่ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็น Digital Transformation University นอกจากนี้ ในด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อการบริหารจัดการที่ดี สำนักงานอธิการบดีได้เข้ารับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานเพื่อรับการประเมินฯ การประเมินดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ เป็น การประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อ วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๘ สำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานใช้ประกอบการประเมิน โดยมีผู้ประเมินฯ ทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในภาพรวมทั้งประเทศมีหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ A และ AA จำนวน ๕ หน่วยงาน

ตาราง P.๑-๘

ผลการประเมินให้คะแนน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๗		
คะแนน	เงื่อนไข	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า ๙๕ คะแนน	ผ่านดีเยี่ยม
๘๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า ๘๕ คะแนน	ผ่านดี
๘๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	ไม่มี	ผ่าน
๗๐.๐๐-๘๔.๙๙	ไม่มี	ต้องปรับปรุง
๐-๖๙.๙๙	ไม่มี	ต้องปรับปรุงโดยเร่งด่วน

โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลการประเมินฯ ให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมรับการประเมินทั่วประเทศได้รับทราบผลการประเมิน เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๕.๓๐ น. ผ่านทางระบบ ITASS แล้วนั้น



รายงานผลการประเมิน ITA มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (Full Paper)

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

จากการที่สำนักงานอธิการบดี ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย ให้ทันต่อยุคสมัย สามารถแข่งขันกับ หน่วยงานภายนอกได้ และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็น Digital Transformation University ดังเห็นได้จากการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศ ดังนี้

๑) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Document ในการให้บริการด้านงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยดำเนินการรับ-ส่งหนังสือภายใน จากทุกคณะ/สำนัก/สถาบัน และหนังสือภายนอกที่ส่งถึงอธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี และได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการกำกับและติดตามการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศ ของหน่วยงานย่อยภายในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาระบบจองรถยนต์ราชการ และจองห้องประชุมออนไลน์ เพื่อให้การบริการจองรถราชการ และการจองห้องประชุมมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

๒) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการวางแผนทรัพยากร ERP กองบริหารงานบุคลากร ประกอบด้วย ข้อมูลสถิติบุคลากร , ตำแหน่งในสายงาน และ ตำแหน่งทางบริหาร ซึ่งบุคลากรสามารถเข้าระบบเพื่อสืบค้นข้อมูลของตนเอง และของบุคลากรอื่น ๆ ได้

๓) ระบบสารสนเทศ Management Information System (MIS SRRU) ของกองคลัง ใช้ งาน ตำแหน่ง/เงินเดือน ซึ่ง กองคลัง ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ในระบบ MIS SRRU สามารถเข้าระบบและปรับเงินเอกสารสลิปเงินเดือนของตนเองได้ โดยไม่ต้องไปติดต่อขอสลิปเงินเดือนที่กองคลัง ซึ่งทำให้การบริการรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔) ระบบสารสนเทศ Management Information System (ERP/MIS ระบบงบประมาณ) และได้พัฒนาระบบสารสนเทศมาเป็นระบบ ERP/MIS ระบบงบประมาณ กองนโยบายและแผน จะดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณประจำปี เช่น แผนประมาณการประจำปี , โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ, กั้นเงิน/ขยายเวลากั้นเงินเหลือปี และ รายงานรายละเอียดการกั้นเงินเหลือปี ฯลฯ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้เอง โดยไม่ต้องให้กองแผนฯ ดำเนินการ เช่น เขียนชื่อผิดพลาด ตัวอักษรผิดพลาด ฯลฯ และสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ทุกเวลา

๕) ระบบสารสนเทศ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา(ยศ.) Connect กองพัฒนานักศึกษา เป็นแอปพลิเคชัน ยศ. ช่องทางการให้บริการผู้กู้ยืม รองรับการยื่นกู้ ติดตามสถานะการกู้ยืม การรับโอนเงิน และตรวจสอบยอดหนี้ที่ต้องชำระด้วยตนเอง อย่างสะดวกรวดเร็ว ได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักศึกษากฎกติ และภาคพิเศษ ใช้ร่วมกันทั่วประเทศ

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

จากการเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดย มีสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน เพื่อรับการประเมินฯ สามารถเทียบเคียงผลการประเมินฯ ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ผลการประเมินภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมิน เท่ากับ ๘๓.๕๓ คะแนน ระดับผลการประเมิน ต้องปรับปรุง อยู่ในลำดับที่ ๘๕ ของ

สถาบันอุดมศึกษาที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด ๘๗ แห่ง มีรายละเอียดผลการประเมินในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ ดังนี้

ตาราง P.๑-๙ ผลคะแนน ITA

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน (คะแนน)			สถานะ	
		พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๖	พ.ศ. ๒๕๖๗	- ลด/+ เพิ่ม	ระดับ
๑	การป้องกันการทุจริต (OIT)	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๐.๐๐	-๑๐.๐๐	ผ่านดี
๒	การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	๙๗.๕๐	๑๐๐.๐๐	๙๕.๐๐	-๕.๐๐	ผ่านดีเยี่ยม
๓	การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	๘๘.๑๖	๘๘.๓๓	๘๒.๓๘	- ๕.๙๕	ต้องปรับปรุง
๔	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	๗๙.๗๑	๖๙.๔๑	๗๗.๔๗	+๘.๐๖	ต้องปรับปรุง
๕	คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๘๔.๖๑	๗๘.๑๐	๘๗.๓๒	+๙.๒๒	ผ่านดี
๖	การใช้อำนาจ (IIT)	๘๔.๗๗	๗๘.๓๐	๘๖.๔๑	+๘.๑๑	ผ่านดี
๗	การใช้งบประมาณ (IIT)	๘๐.๒๐	๗๒.๓๙	๗๘.๒๐	+๕.๘๑	ต้องปรับปรุง
๘	การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	๘๑.๖๕	๗๑.๙๑	๗๒.๕๗	+๐.๖๖	ต้องปรับปรุง
๙	การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	๗๘.๘๐	๗๓.๓๒	๖๓.๑๓	-๑๐.๑๙	ต้องปรับปรุง โดยเร่งด่วน
๑๐	การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	๗๙.๐๑	๖๘.๐๔	๖๙.๗๓	+๑.๖๙	ต้องปรับปรุง โดยเร่งด่วน
คะแนนการประเมินในภาพรวม		๘๘.๗๕	๘๔.๗๗	๘๓.๕๓	-๑.๒๔	

P.๒ ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

(๑๒) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (ตาราง P.๒-๑)

ตาราง P.๒-๑ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านพันธกิจ สำนักงานอธิการบดีมีพันธกิจ ดังนี้ ๑. ยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการทาง การดำเนินการในบรรลวิสัยทัศน์ และเพื่อใช้ในการ กำกับ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ๒. พัฒ นา บุ ค ล ากร ให้ มี ทักษะ และ โดยแผนของ สำนักอธิการบดีมีความสอดคล้องกับเป้าหมาย ๓. ส่งเสริม การ พัฒ นา นัก ศิ ก ษา ให้ มี และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย กำหนดแนวปฏิบัติในแต่ละด้าน ๔. ขั บ เคลื่อนการดำเนินงานด้วยนวัตกรรม	๑. มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ นำข้อ ปรับปรุงแก้ไขมาพัฒนาทุกปี เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือในกำหนดทิศ ๒. การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานอธิการบดี ส่งผลให้

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ๕. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนเป้าหมาย	ปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี มีจำนวนหน่วยงานในสังกัด ๖ หน่วยงาน คือ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองคลัง กองบริหารงานบุคคล และกองสภามหาวิทยาลัย งานโดยสำนักงานอธิการบดีมีนโยบายการดำเนินงาน ดังนี้ นโยบายสำนักงานอธิการบดี ๑. ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลแบบมืออาชีพ ๒. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดสวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ๓. ส่งเสริม สนับสนุน กองทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษา ๔. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมนักศึกษาแบบมืออาชีพ ๕. ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารมหาวิทยาลัยแบบธรรมาภิบาลและเทคโนโลยีทันสมัย ๖. ศูนย์กลางการให้บริการตอบสนองต่อทุกภารกิจมหาวิทยาลัยแบบมืออาชีพ ๗. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดทำแผนมหาวิทยาลัยสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ระดับจังหวัดและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ๘. ส่งเสริม สนับสนุน การบริการข้อมูลข่าวสารทันสมัย ๙. ส่งเสริม สนับสนุน การสร้างสุนทรียศาสตร์สภาพสิ่งแวดล้อม ๗ ส และสำนักงานสีเขียว ๑๐. ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ ดูแล ด้านงบประมาณให้ถูกต้องตามระเบียบ ๓. มีจำนวนบุคลากรภายใต้สำนักงานอธิการบดีหลังปรับปรุงโครงสร้าง ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๔๑ คน ๔. มีการสนับสนุนขับเคลื่อนนโยบาย และยุทธศาสตร์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย เช่น ๔.๑ ส่งเสริมสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัยด้านพัฒนาความเป็นสากลของ มหาวิทยาลัยโดยดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญ เช่น โครงการพัฒนาระบบติดตามข้อมูลตามเกณฑ์, โครงการ วิพากษ์รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา ๒๕๖๗ เพื่อพัฒนาองค์กร

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
	EdPEX, โครงการ ยกระดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) เพื่อชุมชนที่ยั่งยืน, โครงการ สร้างการเรียนรู้และศึกษาดูงานอย่างยั่งยืนด้วย ๓ ป ปฏิรูป ปฏิรูป และประโยชน์ ภายใต้ศูนย์การเรียนรู้ : SRRU Sustainable Knowledge Management Center, โครงการยกระดับการบริการสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC, ๔.๒ ส่งเสริมสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัยด้านพัฒนาประสบการณ์และคุณภาพชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษา โดยดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญ เช่น โครงการ ปฐมนิเทศนักศึกษา และโครงการจ้างนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานราชการ เป็นต้น ๔.๓ ส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่ทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ ๒๑ สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) โดยมีการจัดกิจกรรมอบรมวิศวกรสังคม โดยใช้ชื่อโครงการการขยายผลการพัฒนา Soft skill ด้วยกระบวนการวิศวกรสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อเป็นการให้ความรู้แก่นักศึกษาและบุคคล ได้เพิ่มทักษะทั้งด้านการ Upskill/Reskill/Newskill ๔.๔ ดำเนินการวางแผนและบริหารจัดการโครงการ ยุทธศาสตร์ เพื่อประเมินศักยภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนามหาวิทยาลัยในระยะยาว ในบริบทใหม่ที่ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น โครงการ ยกระดับมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) เพื่อชุมชนที่ยั่งยืน เป็นต้น ๔.๕ มีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในกำหนด แนวทางและโครงการเพื่อการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตามสมรรถนะ และตำแหน่งงานให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในภารกิจที่รับผิดชอบ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร เช่น โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลักด้วยการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี
ด้านระบบปฏิบัติการ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ๑. การบริหารจัดการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	๑. การบริหารจัดการ ระบบ e-doc งานบริหารงานทั่วไป กองกลางสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบสาร

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
เพื่อปรับเปลี่ยนให้พร้อมต่อการ เปลี่ยนแปลง ๒. มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงและสนับสนุน การปฏิบัติงานระหว่างสำนักงานอธิการบดีกับ ส่วนงาน รวมทั้งการเชื่อมโยง ระบบงานต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน และมีการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	บรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุมฉัททันต์ เพื่ออบรมให้ความรู้การใช้งานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหารและบุคลากรปฏิบัติงาน ธุรการ - โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการขอใช้รถยนต์ราชการและขอ ใช้ห้องประชุมออนไลน์ เพื่อทำความเข้าใจในการเข้าใช้ระบบขอ ใช้รถยนต์ราชการและขอใช้ห้องประชุมออนไลน์ ของ มหาวิทยาลัย - ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (MIS) เพื่อช่วยใน การ วางแผนเชิง กลยุทธ์ โดยสนับสนุนกระบวนการทำงานใน ด้านการบริหารงานบุคคล แบบครบวงจรที่มีความสัมพันธ์และ เชื่อมโยงกันเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่พบใน การดำเนินงานปัจจุบันได้ ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการทำงาน กับ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัย - ระบบการประชุมออนไลน์ e-Meeting ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e- Document) เพื่อปรับปรุง ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e- Document) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดซื้อเครื่อง คอมพิวเตอร์พกพาแบบ สัมผัส (iPad) เพื่อให้การประชุมเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้งานได้ง่าย สำหรับผู้ ประชุมทั้งภายในห้องประชุมและนอกห้องประชุม อีกทั้งช่วยลด ค่าใช้จ่ายใน การถ่ายเอกสารและลดทรัพยากรกระดาษ - ระบบการจัดทำแผน งบประมาณ และติดตามประเมินผล เพื่อช่วยในการ วางแผนเชิง กลยุทธ์ในระยะยาว ระยะกลาง และประจำปี โดยสนับสนุน กระบวนการจัดทำแผนพัฒนา และ แผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี และคณะ/ส่วนงาน แบบครบวงจรที่มีความสัมพันธ์และ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย และจัดทำงบประมาณ ตลอดจน ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน โดยเชื่อมโยงการทำงาน กับ ระบบ บริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัย... - พัฒนาระบบ เพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผล ตัวชี้วัดที่ สำคัญของมหาวิทยาลัย และเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ การขับเคลื่อน โครงการตามภารกิจนโยบาย รวมทั้งยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย ให้สามารถดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
	มากขึ้น โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้พัฒนาฐานข้อมูล เพื่อ ช่วยในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก จัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ได้แก่ ระบบบริหารงานทรัพยากรขององค์กร (ERP) ครอบคลุมการดำเนินงานข้อมูลระบบงานพัสดุ งานการเงิน งานบุคลากร และงานนโยบายและแผนฯ
ด้านบุคลากร ๑. ระบบพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับในชีวิตสมรรถนะและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ๒. มีความร่วมมือที่ดีระหว่างกองภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกัน ๓. มีความมั่นคงในอาชีพ มีสวัสดิการเหมาะสมและมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ	๑. พัฒนาบุคลากรและคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสมดุล สำนักงานอธิการบดี มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยได้ดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนและจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร สำนักงานอธิการบดี ระยะยาว ๕ ปี โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของการบริหารและพัฒนาบุคลากร ใช้โมเดล ๗ s ของ McKinsey รวมถึง ได้กำหนดเป้าหมายแผนงาน และตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร สำนักงานอธิการบดี ระยะยาว ๕ ปี มีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากร คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีจำนวนบุคลากรได้เข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ร้อยละ ๒๐ และบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะรองรับการทำงานข้ามสายงาน ได้ มากกว่า ๕ คน ๑. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลักด้วยการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานอธิการบดี” ๒. โครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการเบิกจ่ายของสำนักงานอธิการบดี ๓. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่และกายภาพ ด้วย KAS : องค์ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) ทักษะ (Skill) ๔. โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ของตำแหน่งแม่บ้าน และคนสวน ด้วยกระบวนการ KAS : องค์ความรู้ (Knowledge)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
	ทัศนคติ (Attitude) ทักษะ (Skill) ๕. โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานขับรถยนต์ ด้วยกระบวนการ KAS : องค์ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) ทักษะ (Skill) ๖.โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานรักษาความปลอดภัย ด้วยกระบวนการ KAS : องค์ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) ทักษะ (Skill) ๗.โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ การสร้างทัศนคติที่ดี (Positive Attitude) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ๘.โครงการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยในการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น - ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย เพื่อให้เกิดช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์และร่วมมือกันในการทำงาน มีโครงการพัฒนาบุคลากรสำหรับ ผู้บริหารสายสนับสนุน - โครงการด้านการจัดการความรู้ของสำนักงานอธิการบดี มีการจัดการความรู้เพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้/มีการบูรณาการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก สำนักงานอธิการบดี เช่น

P.๒ ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดีได้มีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์โดยมีแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ระยะ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๑ และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยยึดโยงตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย มีการ ถ่ายทอดแผนลงสู่หน่วยงานระดับกอง นอกจากนี้ ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาในการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ทั้งเกณฑ์คุณภาพวงจร PDCA ควบคู่ไปกับแผนพัฒนางานต้นประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้ในทุกกระบวนการงาน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางาน

๑. การนำผลตามแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี และแผนปฏิบัติการประจำปี ไปปรับปรุงการดำเนินงานและ กำหนดแนวทางการบริหารจัดการ มีการถ่ายทอดลงไปทีกองต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี เพื่อใช้จัดทำแผน ดำเนินการ ตามแผน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนดให้สอดคล้องตามแผนของสำนักงาน อธิการบดีและมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ได้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา กำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงาน รวมทั้งวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป นอกจากนี้ได้นำผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผลสำรวจความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ไปวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของ



แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ฉบับทบทวนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



แผนปฏิบัติราชการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ฉบับทบทวนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



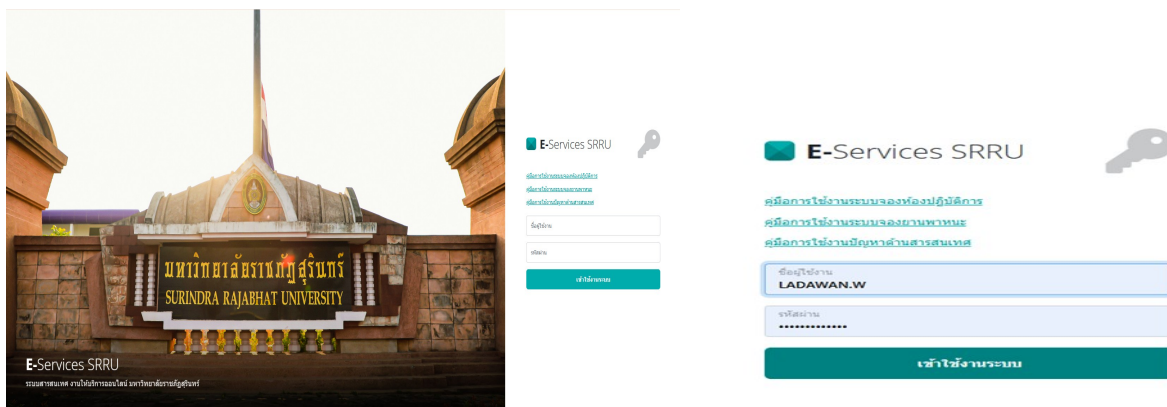
แผนปฏิบัติราชการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับบริการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น รวมทั้งจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฯ โดยเฉพาะผลการประเมินในรายการที่ต่ำกว่า ๓.๕๑

ใช้ระบบ PDCA ในการกำหนดแนวทางการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ปรับปรุงและพัฒนา ระบบการจอร์ยยนตร์ราชการ และระบบการจอร์ยยนตร์ห้องประชุม



ที่อยู่เว็บไซต์ : <https://eservice.srru.ac.th/app/auth/login>

เป็นกรอบในการกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยแต่ละกอง มีการทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานตนเอง เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงาน สามารถวิเคราะห์ลูกค้า/ผู้รับบริการที่สำคัญ และสามารถปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำกระบวนการหลักและกระบวนการรองของแต่ละกองมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการ ให้สามารถสร้างผลผลิตและปรับปรุงการบริการประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการอันจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์ โดยกองต่างๆ ได้กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ๑๗ โครงการ โดยบรรจุไว้ในแผนสำนักงานอธิการบดี

หมวดที่ ๓ ลูกค้า

๓.๑ ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่น เสียงของลูกค้า

๓.๑ ก (๑) ผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักงานอธิการบดี มีช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้ายุ่มต่างๆ ได้แก่ นักศึกษา

คณะ ส่วนงาน และหน่วยงานในมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งศิษย์เก่า และหน่วยงานภายนอก ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยทุกปีหน่วยงานระดับกองในสำนักงานอธิการบดี ได้จัดให้มีช่องทางการรับฟังเสียง ดังนี้

๑. ช่องทางที่เป็นทางการ เช่น เว็บไซต์สำนักงานอธิการบดี (<https://ops.sru.ac.th>) ช่องทางเพจเฟซบุ๊ก สำนักงานอธิการบดี

(๑) โดยวิธีการจัดประชุม สัมมนา เพื่อจัดการความรู้และหารือร่วมกัน

(๒) การทำเรื่องขอหารือ

(๓) การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

(๔) การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และสุนทรีย์ภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

(๕) ช่องทางการร้องเรียน

(๖) การประเมินคุณภาพการศึกษา

(๗) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ภายหลังการรับฟังเสียงลูกค้าแล้ว ได้สรุปผลนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป สำหรับช่องทางการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการฯ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การประเมินคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ได้มีการนำไปหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีเพื่อหาแนวทางให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการนำผลที่ได้รับ ไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนการบริการของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ การให้บริการแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัย มินนโยบายให้ทุนการศึกษา เช่น โครงการจัดหาแหล่งเงินทุนการศึกษาและพิธีมอบทุนการศึกษา โครงการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่นักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย ที่จัดโดยกองพัฒนานักศึกษา และคณะต่างๆ รวมไปถึงกิจกรรม RUN & BIKE เพื่อเป็นการระดมทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการนักศึกษาเป็นหลักในการดำเนินการจัดบริการและสวัสดิการที่ดี ด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญงานที่เกี่ยวข้องของบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีทักษะด้านการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาเป็นสำคัญและมาก่อนสิ่งอื่นเสมอ โดยผู้บริหารและคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนสภามหาวิทยาลัย ได้มอบนโยบาย ในการส่งเสริมให้ทุนการศึกษา และการจ้างงานนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และบุคลากรในหน่วยงานยึดเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการแก่นักศึกษา เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และบุคลากรในหน่วยงานยึดเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการแก่นักศึกษา

๒. ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ โลก อีเมลและเพจเฟซบุ๊ก เป็นอีกช่องทางที่ส่งผลให้การประสานงานเพื่อการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วเพื่อการดำเนินการอย่างเป็นทางการในขั้นต่อไปอย่างมีความชัดเจน และรวดเร็ว และไม่ซ้ำซ้อน โดยเฉพาะช่องทางเพจเฟซบุ๊ก ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมจาก

นักศึกษาในการติดต่อสอบถาม ข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย คณะและสำนักงานอธิการบดี โดยกองในสังกัด ทั้ง ๕ กอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ได้แลกเปลี่ยนและจัดการความรู้ร่วมกัน ได้รวบรวมประเด็นคำถามต่างๆ เป็นหมวดหมู่และตอบ คำถามให้นักศึกษา พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ในเพจเฟซบุ๊ก เพื่อให้นักศึกษาเข้าไปหาคำตอบต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง

ตารางที่ P.๓-๑ ช่องทางการรับผู้เรียน

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่าน้อย สุขภาพ สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
การบริหารจัดการที่ดี การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และแผนต่าง ๆ		๑. เว็บไซต์กองนโยบายและแผน (https://plans.srru.ac.th/) สามารถ ดาวน์โหลดเอกสาร “แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)” ฉบับ ทบ ทวน งบประมาณ เช่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๗,	ตลอดปีงบประมาณ

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		๒๕๖๘ แผนปฏิบัติการสำนักงาน อธิการบดี ได้จากเว็บไซต์กองนโยบายและ แผน นอกจากนี้ยังมีเอกสารเผยแพร่อื่น ๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงาน รายงาน การใช้จ่ายงบประมาณ และรายงาน ความก้าวหน้า ๒. เข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดแผน ยุทธศาสตร์และรับฟังความคิดเห็นในที่ ประชุม “การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี” เป็นเวทีรับฟังความ คิดเห็นจากบุคลากรภายในสำนักงาน อธิการบดี ๓. ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานหลักที่	๑ ครั้ง/ปี ทุกๆไตรมาส

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		ดูแลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ และสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ติดตาม และประเมินผล แนะนำ ปรัชญาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการรวมถึงกระบวนการ จัดทำแผน	
๓.๒ การบริหารและพัฒนา บุคลากร	บุคลากร	การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๑๔๖๔๗ /โทรศัพท์ ๐๔๔-๗๑๐- ๐๐๐ ต่อ ๐๖๐๔ เฟสบุ๊ก กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ การให้บริการผ่านเว็บไซต์หรือระบบ ออนไลน์ ของหน่วยงาน https://www.facebook.com/profile.p	ตลอดปีงบประมาณ

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		hp?id=๖๑๕๗๘๑๒๓๐๐๐๒๔๗&mibexti d=wwXlfr&rdid=smBmQB๓๕jrcWnqvi &share_url=https%๓A%๒F%๒Fwww. facebook.com%๒Fshare%๒F๑๙BGM PoRi๔%๒F%๓Fmibextid%๓DwwwXlfr#	
๓.๓ การบริการด้านการเงิน	บุคลากรในภายในและ ภายนอก /นักศึกษา	๑. การให้บริการผ่านเว็บไซต์หรือระบบ ออนไลน์ของหน่วยงานในการชำระ ค่าบริการ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง, พร้อมเพย์, โอมบายแบงก์กิ้ง ๒. การให้บริการสอบถามผ่านเพจเฟซบุ๊ก, ไลน์กลุ่ม, การประชุมเพื่อสอบถาม ข้อคิดเห็น และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างรวดเร็วอีกทางหนึ่ง	ตลอดปีงบประมาณ

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
๓.๕ การบริหารจัดการและ พัฒนา สารสนเทศ		งานบริหารทั่วไปและงานประชุม เป็น หน่วยงานกลางการให้บริการงานสาร บรรณของมหาวิทยาลัย ในระบบ e- Doc โดยมีการจัดตั้งกลุ่มในFacebook ชื่อ “ธุรการอิเล็กทรอนิกส์ มรภ.สุรินทร์” เพื่อ เป็นการติดต่อสื่อสารร่วมกันทุกคณะ/ สำนัก/สถาบัน รวมถึงการติดตามเส้นทาง หนังสือราชการต่าง ๆ และเป็นการแจ้ง รักษาราชการแทนอธิการบดี หากมี เพื่อ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการพูดคุยถึงปัญหา อุปสรรค ใน การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกัน	๓ – ๔ ครั้ง/วัน

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่าน้อย สุขภาพ สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
๓.๖ การบริหารงานเอกสารและ งานประชุม		โดยใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ภายในด ำ น เ อ ก ส าร เพื่อให้แต่ละคณะ/สำนัก/สถาบัน สามารถประมาณ ๗ - ๑๐ ติดตามสอบถามหนังสือราชการที่ครั้งต่อวัน ดำเนินการส่งมายังอธิการบดี งานประชุม จะเป็นการนำส่งวาระการประชุมทางด้านการประชุม ๔- Facebook เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อ๕ ในช่วงที่มีการ ประสานวาระการประชุม และมีการนำประชุม แท็บเล็ตเข้ามาใช้ในการจัดประชุมในแต่ละ ครั้ง	
๓.๗ การบริหารจัดการพื้นที่ อาคารสถานที่และการรักษา ความปลอดภัย	นักศึกษา บุคลากร ประชาชนทั่วไป	โดยการบริหารจัดการพื้นที่ให้บริการ แบ่งเป็นพื้นที่ใช้สอย และพื้นที่สาธารณะให้บริการ ประโยชน์	ทุ ก ค ร ั้ง ก าร

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่าน้อย สุขภาพ สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
๓.๘ การควบคุมภายในและ บริหาร ความเสี่ยง		สำนักงานอธิการบดี มีการทบทวนแผน บริหารความเสี่ยงโดยยึดการบริหารความ เสี่ยงและควบคุมภายในตามแบบ COSO ในการบริหารจัดการ นำมาวิเคราะห์ SWOT (Strategic Risk : SR) ปี ๒๕๖๓ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและวิธีการ ควบคุม โดยมีกระบวนการ ๑) ระบุความเสี่ยง ๒) การประเมินความเสี่ยงและการ วิเคราะห์ความเสี่ยง ๓) การกำหนดกิจกรรมควบคุมความ เสี่ยง ๔) แผนการดำเนินงานการบริหารความ เสี่ยง	ตลอดปีงบประมาณ

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		๕) รายงานการประเมินผลและการ ปรับปรุงควบคุมภายใน ๖) รายงานผลการติดตามประเมินผล และการปรับปรุงการควบคุมภายใน ** โดยมีการให้บริการผ่านกลุ่มไลน์ งาน (QA) ของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี และวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ภายใน เพื่อให้แต่ละหน่วยงาน สามารถติดตาม สอบถามข้อมูลและให้คำปรึกษาในการ ดำเนินการงานประกันคุณภาพ สำนักงาน อธิการบดี	
๔ กระบวนการกำกับ ติดตาม/ ตรวจสอบการประกันคุณภาพ การศึกษา		สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ ครบถ้วน ประกอบด้วย ๑) การควบคุม	ตลอดปีงบประมาณ

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		ติดตาม การดำเนินงาน และประเมิน คุณภาพ ๒) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ คณะกรรมการประจำสำนัก/ คณะกรรมการของศูนย์/ผู้บริหารสำนักงาน อธิการบดี และมหาวิทยาลัยตาม กำหนดเวลา และ ๓) การนำผลการ ประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนา คุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี ** โดยมีการให้บริการผ่านกลุ่มไลน์ งาน (QA) ของหน่วยงานสำนักงานอธิการ บดี และวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ ภายใน เพื่อให้แต่ละหน่วยงาน สามารถ ติดตามสอบถามข้อมูลและให้คำปรึกษาใน	

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุขกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		การดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี	
๔.๒ การกำกับติดตามด้าน ตรวจสอบ	ทุกหน่วยงานที่ได้รับ ก า ร จั ด ส ร รง บ ปร ะ ม า ณ ของ สำนักงานอธิการบดี	สำนักงานอธิการบดี ได้รับการจัดสรร งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และได้ ดำเนินการจัดสรรงบประมาณให้กับทุกกอง เพื่อนำไปบริหารจัดการและการสนับสนุน การพัฒนาบุคลากรสำนักงานในแต่ละกอง ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และ สำนักงานอธิการบดีได้จัดทำปฏิทินการ ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยได้นำส่ง ปฏิทินไปทุกกองตามระบบงานสารบรรณ และ สำนักงานอธิการบดี ได้กำกับติดตาม	ทุกไตรมาส

บริการหลัก	ลูกค้า	วิธีการ/ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่
การให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์			
๑.๑ การจัดการเรียนการสอน การรับนักศึกษา	นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป	การรับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ www.srru.ac.th	ภาคปกติจำนวน ๔ รอบ/ต่อปีการศึกษา ภาคพิเศษ/ป. บัณฑิต จำนวน ๒ รอบ/ต่อปีการศึกษา
๑.๒ การวัดและประเมินผลด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์	ตลอดปีการศึกษา
๑.๓ การสำเร็จการศึกษาด้าน กิจกรรม	นักศึกษา	ระบบตรวจสอบกิจกรรมนักศึกษา	ตลอดปีการศึกษา
๓. การดูแลและพัฒนานักศึกษา	นักศึกษา	ผ่านทางเว็บไซต์ www.srru.ac.th/dstd และทาง facebook กองพัฒนานักศึกษา และกลุ่มไลน์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาได้จัด กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาและจัด โครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่พึงประสงค์ อาทิ เช่น โครงการ ภาวะผู้นำ โครงการค่ายพี่สอนน้อง บริการวิชาการ Digital ready และ โครงการสร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุกกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้ว ราชภัฏสุรินทร์	ตลอดปีการศึกษา
		ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ไปยังทุกกอง เพื่อให้รายงานการ ดำเนินงานตามปฏิทินของแผนปฏิบัติ ราชการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	

๓.๑ ก (๒) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

ในการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี นอกเหนือจากการสื่อสารและรับฟังเสียงจาก คณะ ส่วนงาน หน่วยงาน นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแล้ว ได้มีการสื่อสารและรับฟังเสียงจากศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลศิษย์เก่า ในการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้ศิษย์เก่าและสร้างเสริมความสัมพันธ์กับ นักศึกษาและศิษย์เก่า ทั้งยังเป็นประโยชน์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยด้วยความ

ร่วมมือของศิษย์เก่าที่มีความสามารถ ทักษะและบทบาทสำคัญที่หลากหลายในสังคม ศิษย์เก่าเป็นแรงดึงดูดให้เกิดความสนใจในการเข้ามาศึกษาต่อ ยิ่งศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ มีโครงการคัดเลือกศิษย์เก่า ยกย่องประกาศ เกียรติคุณศิษย์เก่าดีเด่นมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในสาขาต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า พร้อมทั้ง สร้างความร่วมมือให้กลับมาพัฒนาและเผยแพร่ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย

บุคคลภายนอกที่เข้าร่วมกิจกรรม เช่น ผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ อาทิ ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ร้านสะดวกซื้อ ร้านถ่ายเอกสาร และของใช้เบ็ดเตล็ด รวมทั้งผู้ประกอบการที่มหาวิทยาลัยอนุญาตให้ใช้พื้นที่สำหรับ ให้บริการ อาทิ ตู้จำหน่ายสินค้า เครื่องเติมเงิน เครื่องถ่ายเอกสารอัตโนมัติ เครื่องชงน้ำหนก ติดตั้งตู้ดำเนินการธุรกรรม ทางการเงิน ตู้จำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง การติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ บุคคลภายนอกดังกล่าวได้ให้ความร่วมมือในการจัดโครงการ/กิจกรรมสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับ กองกิจการนักศึกษา ในการจัดโครงการ

๑. โครงการ ปรับเปลี่ยนทัศนคติส่งเสริมระเบียบวินัยทางบวกให้กับเด็กและเยาวชนโดยยึดหลัก ๕ T

๒. โครงการส่งเสริมความปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

๓. โครงการ สร้างเสริมสุขภาวะหอพักน่านอยู่ สุขกาย สบายใจและปลอดภัยรอบรั้วราชภัฏ

๔. มีการส่งเสริมการมีรายได้ระหว่างเรียน Part-time และ การจ้างงานให้กับนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานราชการ โดยมีค่าตอบแทนให้กับนักศึกษา เป็นรายชั่วโมง และรายวัน เพื่อช่วยให้นักศึกษามีรายได้ระหว่างเรียน

ตลอดการใช้ชีวิตในการศึกษาที่ได้รับการดูแลสนับสนุนจากกองพัฒนานักศึกษา ร่วมมือกับผู้ประกอบการร้านค้าศูนย์อาหาร ตรวจสอบคุณภาพอาหาร สุขลักษณะของผู้ประกอบอาหาร ตรวจสอบคุณภาพอาหาร สุขลักษณะของผู้ประกอบอาหาร และจัดกิจกรรม "นักสร้างสุขภาวะในองค์กร" ภายใต้โครงการการเสริมสร้างสุขภาวะ SRRU-LIVE มหาวิทยาลัยแห่งความสุข นอกจากนี้ยังบริการในด้านยานพาหนะทั้งนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยการให้บริการโดยสารด้วยรถไฟฟ้า ระหว่างการเดินทางจากประตูทางเข้าหน้ามหาวิทยาลัย หรือการเดินทางระหว่างอาคารที่อยู่ห่างกัน และการขอใช้บริการโดยสารของบุคลากร หรือผู้บริหารในการเข้าร่วมงาน หรือการลงพื้นที่ตรวจสอบความเรียบร้อยกรณีมีการลงพื้นที่ของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้ง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพพนักงานขับรถยนต์ด้วยกระบวนการ KAS : องค์ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) ทักษะ (Skill) โดยให้บุคลากรผู้ที่เข้าร่วมอบรม ได้มีทักษะความรู้เพิ่มขึ้น เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการขับรถยนต์ราชการได้อย่างปลอดภัย มีวิธีการแนวทางป้องกัน และหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการและสวัสดิการด้านสุขภาพของพนักงานขับรถยนต์ราชการในการตรวจสอบสุขภาพตามโปรแกรม AFTD อีกด้วย

มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาในเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีเครือข่ายจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการสื่อสารผ่าน สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ โครงการ/กิจกรรมที่ผ่าน เฟสบุ๊กและกลุ่มไลน์ และโปสเตอร์ไว้นิลงประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งรับฟังเสียงจากแบบประเมินการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม และข้อเสนอแนะในการเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงในการจัดโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องต่อความต้องการ

และความสนใจของลูกค้า เช่น โครงการอัญเชิญตราพระราชลัญจกร โครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำนักศึกษา กิจกรรมการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถาบันอุดมศึกษา โดยชมรม TO BE NUMBER ONE และโครงการอบรมทักษะวิศวกรสังคมเพื่อการพัฒนาทักษะทั้งด้านการ Upskill/ Reskill/ Newskill

ข.การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

๓.๑ ข (๑) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สำนักงานอธิการบดี มีแนวทางในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามออนไลน์ และการสำรวจ ณ จุดให้บริการเปิดเสร็จในปีการศึกษา ๒๕๖๗ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ได้ผลคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๒ อยู่ในระดับมาก

ข.การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

๓.๑ ข (๒) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ได้ ระดับคะแนนการประเมินด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ความผูกพันของลูกค้า

ค. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าอื่น

๓.๒ ค (๑) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้บริหารของสำนักงานอธิการบดีได้นำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และผลจากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมทั้งผลการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการเข้าสู่การประชุมพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี เพื่อพิจารณา การปรับปรุงและพัฒนา การบริการตามผลการประเมิน และตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีการ ปรับปรุงงานประจำ การกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาไว้ในแผนต่าง ๆ เช่น แผนปฏิบัติการปีต่อไป แผนการปรับปรุง/ พัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ

นอกจากนี้ มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการจัดจำหน่ายอาหารเช่น เรื่องราคา ความสะอาด การใช้วัตถุดิบ บรรจุ ภัณฑอาหารและการทำความสะอาดพื้นที่ เพื่อให้บริการและเป็นสวัสดิการให้นักศึกษา บุคลากร และผู้มาติดต่อราชการ ส่วน บุคคลภายนอกที่เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักงานอธิการบดี คือ ผู้ประกอบการต่างๆ ที่ได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยให้ใช้พื้นที่ ประกอบกิจการเพื่อให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา ทุกปีมหาวิทยาลัยจะต้องมีการพิจารณาต่อการอนุญาตให้ใช้ พื้นที่ให้กับผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ผลการตรวจสอบสุขภาพจาก สาธารณสุข อำเภอก และเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัด เช่น การทำความสะอาดพื้นที่จำหน่ายอาหารเป็นต้น

ในช่วงสถานการณ์วิกฤตหรือมีเหตุจำเป็นต้องปิดพื้นที่ เช่น ช่วงแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID - ๑๙ ช่วงการ ปรับปรุงพื้นที่ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยได้ช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหารที่ใช้พื้นที่ของมหาวิทยาลัย โดยให้ งดเว้นการจ่าย ค่าเช่าพื้นที่หรือลดราคาค่าใช้จ่ายค่าเช่าพื้นที่ให้กับผู้ประกอบการร้านค้า

๓.๒ ค (๒) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักงานอธิการบดีได้จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามภารกิจ โดยภารกิจการให้บริการสนับสนุนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนการสอน ได้คำนึงถึงผู้รับบริการในปัจจุบันและผู้รับบริการในอนาคต โดยลูกค้าปัจจุบันเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และลูกค้าในอนาคตเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ ๖ ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นได้แก่ ผู้ปกครอง อาจารย์ บุคลากร และ คณะ/หน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้าในแต่ละกลุ่มต่างกันเพื่อตอบสนองได้ตรงความต้องการลูกค้าและทันสมัย

ส่วนลูกค้าตามภารกิจรองเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารจัดการที่ดีได้แก่ คณะ ส่วนงาน หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษา หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนลูกค้ากลุ่มนักศึกษาได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกการเรียนรู้ และวิเคราะห์ถึงความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ และนำผลการประเมินและผลวิเคราะห์ฯ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อการให้บริการที่ดีขึ้น ตามตาราง

๓.๒ ง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

การจัดการความสัมพันธ์

ในภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอน ลูกค้า คือ นักศึกษา นักเรียน และบุคคลทั่วไป หน่วยงานได้มีการจัดประชุม พูดคุยหารือกันในส่วนการดูแลและพัฒนานักศึกษา ได้ให้บริการสารสนเทศโดยตรงกับนักศึกษา ผ่านทาง website และสื่อสังคมออนไลน์ ต่าง ๆ และโครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่เสริมสร้างศักยภาพนักศึกษาตามความสนใจสอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ ของนักศึกษาในการพัฒนาตนเองผ่านกระบวนการจัดหรือเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม นอกจากนี้ยังได้ให้บริการและสวัสดิการ นักศึกษา ที่สนับสนุนนักศึกษา ได้แก่ หอพักนักศึกษา ห้องพยาบาล อาคารกีฬา ศูนย์อาหาร เป็นต้น ซึ่งกองพัฒนานักศึกษา ยังได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามนโยบายด้านการพัฒนานักศึกษา ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ การยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยการสร้างบัณฑิตที่มีทักษะที่ครอบคลุมทั้งทางด้านทักษะทางวิชาชีพและ Soft Skills ที่เท่าทันโลกในอนาคตให้บุคลากรยึดเป็นแนวในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยหัวใจบริการอย่างมี Service Mind พฤติกรรมการบริการที่ดี ใส่ใจต่อความทุกข์ร้อนและความต้องการของนักศึกษาเป็นสำคัญ ในการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา ได้จัดให้มีขึ้นผ่านการประชุมผู้แทนองค์กรนักศึกษา ประชุมคณะกรรมการ นักศึกษา ประจำหอพัก ประชุมผู้ช่วยฝ่ายกิจการนักศึกษาประจำคณะเพื่อหารือ การจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษา และการให้บริการสวัสดิการที่สนับสนุนนักศึกษา ซึ่งกองกิจการนักศึกษาได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการ รับฟังเสียงของลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้นั้นมาพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและสวัสดิการแก่นักศึกษา รวมถึงรูปแบบ ของโครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษาเพื่อให้ตรงตามความสนใจและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาให้ได้มากที่สุด เพื่อสนับสนุนการดำเนินชีวิตของนักศึกษาตลอดหลักสูตรการศึกษาในมหาวิทยาลัย

ส่วนการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการในภารกิจสนับสนุนการบริหารจัดการ สำนักงานอธิการบดี ได้บริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอก โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ซึ่ง ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการกองต่างๆ เป็นกรรมการ ทำหน้าที่ปรึกษาหารือร่วมกันใน ภารกิจการให้บริการของหน่วยงาน มีการประชุมทุกเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง ส่งผลดีต่อการสร้างความสัมพันธ์ภายใน และมุ่งสู่ การให้บริการที่ดีไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการให้บริการที่ดี

นอกจากนี้ หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) รวมทั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานชุดต่างๆ ที่สภามหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งขึ้น เช่น คณะกรรมการที่ปรึกษาทางการเงิน คณะกรรมการที่ปรึกษากฎหมายและการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งจะมีทั้งผู้บริหารและบุคลากรของคณะและหน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการมี บทบาทและให้ข้อคิดเห็นก่อนเสนอมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย

ในส่วนของการสร้างความสัมพันธ์กับคณะ ส่วนงาน และหน่วยงานต่างๆ มีการจัดประชุมหารือในงานที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการติดตามเร่งรัดการใช้งบประมาณ การรับเชิญไปประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจร่วมกันกับคณะ/หน่วยงานต่างๆ ตามภารกิจของแต่ละกอง การประชุม

๓.๓ จ การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานอธิการบดี มีหน่วยงานนิติกร สังกัดกองบริหารงานบุคคล เป็นอีกหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านกฎหมาย มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/อุทธรณ์ เพื่อให้มีความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการอุทธรณ์โทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน การร้องทุกข์ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ และการแก้ไขคำสั่งลงโทษของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๑ (หลังจาก ๕๑ ไม่มีออกข้อบังคับประกาศใดกับเรื่องร้องทุกข์ มีแค่ประกาศคัดเลือกกรรมการ)

การร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องราวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นของนักศึกษา บุคลากรหรือบุคคลภายนอก มีช่องทาง ในการร้องเรียนหลายช่องทาง อาทิเช่น ทำเป็นหนังสือส่งมาที่มหาวิทยาลัย ผ่านเว็บไซต์ (รับเรื่องร้องเรียน) www.sru.ac.th สายตรงท่านอธิการบดี ผ่านเว็บไซต์คณะ หรือผ่านเว็บไซต์ ของส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบนโยบายและช่องทางการร้องเรียน โดยทางมหาวิทยาลัยจะรับเรื่องและจัดส่งให้กอง กฎหมายเพื่อพิจารณาเสนอความเห็น และนำเสนอผู้บริหารพิจารณา และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบหาข้อเท็จจริง หรือจัดตั้ง คณะกรรมการ ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียนว่าร้ายแรงมากน้อยเพียงใด

การร้องทุกข์ หมายความว่า การร้องทุกข์ของพนักงานมหาวิทยาลัยกรณีถูกสั่งให้ออกจากงาน รวมทั้งการร้องทุกข์ ของพนักงานมหาวิทยาลัยและข้าราชการ กรณีที่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ถูกต้อง ผ่าฝืนกฎหมาย หรือไม่เป็นธรรม แต่ไม่รวมถึงกรณีการสั่งลงโทษทางวินัยหรือการตั้งกรรมการสอบทางวินัย

การอุทธรณ์ หมายถึง การอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยของพนักงานมหาวิทยาลัย และการอุทธรณ์คำสั่งลงโทษ วินัยหรือคำสั่งให้ออกจากราชการของข้าราชการ ซึ่งในส่วนนี้กองกฎหมายได้จัดทำ ผังกระบวนการพิจารณาการอุทธรณ์และ ร้องทุกข์ของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย เผื่อเผยแพร่ให้บุคลากรทราบ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมี คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ซึ่งแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ฯ ตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการอุทธรณ์โทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน การร้องทุกข์ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ และการแก้ไขคำสั่งลงโทษของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๑ (หลังจาก ๕๑ ไม่มีออกข้อบังคับประกาศใดกับเรื่องร้องทุกข์ มีแค่ประกาศคัดเลือกกรรมการ)

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการสอบสวนทางวินัยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.๒๕๖๐

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการสอบสวนทางวินัยพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ.๒๕๖๑

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของนักศึกษา ได้กำหนดกระบวนการเพื่อจัดการข้อร้องเรียน ให้ความช่วยเหลือตอบข้อสงสัย รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีช่องทางสำหรับการร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา และผู้ใช้บริการต่าง ๆ เช่น สายด่วน สายตรง เพจ การประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ คิวอาร์โค้ด ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน ช่องทางเพจเฟสบุ๊คของสำนักงานอธิการบดี

เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แจ้งเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ที่นักศึกษาต้องการให้แก้ไข เพื่อผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง นำไปสู่การชี้แจง แก้ไข ปรับปรุง และแจ้งกลับไปยังผู้ ร้องเรียน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตอบคำถามรวมทั้งข้อร้องเรียนต่างๆ และบางเรื่องผู้บริหารได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหา ร่วมตอบข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้นักศึกษา กรณีไม่ใช่ งานในภารกิจจะประสานงานไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อ แก้ปัญหาให้กับนักศึกษา ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที

นอกจากนี้ มีช่องทางการประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการ ทั้งการประเมินหน้างาน และการประเมินใน ภาพรวม ปีละ ๑ ครั้ง ซึ่งจะมีการประเมินความพึงพอใจ ให้ข้อเสนอแนะ ข้อตำหนิ หรือร้องเรียน แฝงอยู่ในส่วนดังกล่าวได้มี การนำผลประเมินและข้อเสนอแนะ รวมทั้งผลการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษา ตลอดจน ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที

หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ (Operations) กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

๖.๑ ก (๑) วิธีการที่สถาบันใช้ระบุข้อกำหนดหลักสูตร บริการและกระบวนการที่สำคัญ

ในการออกแบบและกำหนดแนวทางการให้บริการ สำนักงานอธิการบดีได้พิจารณาตามภารกิจของมหาวิทยาลัย โดย ยึดพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ เป็นกฎหมายแม่บทที่สำคัญ รวมทั้ง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และกฎหมายของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการให้บริการจะมีความสอดคล้อง และรองรับภาระงานตามพันธกิจของ

มหาวิทยาลัยตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ นอกจากนี้ การกำหนดการให้บริการมีความ สอดคล้องตามภารกิจของหน่วยงานที่มีประกาศของมหาวิทยาลัยในการแบ่ง หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญที่จะนำไปสู่ การออกแบบการให้บริการที่สนับสนุนและส่งเสริมต่อการ ขับเคลื่อนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเป็นธรรม โปร่งใสและเป็นไปตามหลัก บริหารจัดการที่ดี เช่น การกำหนด อำนาจหน้าที่ การดำเนินการ การบริหารจัดการ การกำกับตรวจสอบ เป็นต้น ซึ่งหลักการที่สำคัญนี้เป็นกรอบ และแนวทางที่สำนักงานอธิการบดีได้ยึดถือเพื่อใช้ประกอบการบริหารจัดการและให้บริการ

นอกเหนือจากกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับดังที่กล่าวแล้ว สำนักงานอธิการบดีได้กำหนด กระบวนการที่สำคัญโดยใช้ วงจร PDCA ควบคู่กับ กระบวนการดังนี้

กระบวนการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการ จัดการด้านกิจกรรมของนักศึกษา

กระบวนการสนับสนุนภารกิจรองเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (Support Process) ได้แก่

(๒.๑) ด้านการบริหารจัดการ เช่น การวางแผนการบริหารจัดการ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การ บริหารการเงิน การ จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารจัดการและพัฒนาสารสนเทศ การบริหารงานเอกสารและงาน ประชุม การบริหารจัดการพื้นที่ อาคารสถานที่ และการรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ ได้จัดทำโครงการ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระยะที่ ๑ (เรื่องเร่งด่วน) : การจัดหาระบบ บริหารทรัพยากรองค์กร และการ พัฒนาระบบ กลไกและวิธีทำงานด้านการงบประมาณ การพัสดุ การเงิน และการบัญชี และระบบ ควบคุม ภายใน เพื่อพัฒนาและติดตั้งระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ระบบใหม่ และระบบการบริหารจัดการทรัพยากร บุคคล (MIS) สนับสนุนกระบวนการทำงานในด้านการบริหารงาน บุคคลแบบครบวงจรที่มีความสัมพันธ์และ เชื่อมโยงกันเป็นระบบ ซึ่งจะนำมาเสริมกับระบบบริหารงานปัจจุบัน พร้อมทั้งมี การปรับปรุงกระบวนการ งาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการที่อาจเป็นปัญหา/อุปสรรค การ ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา รวมทั้งการบูรณาการในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานเพื่อก่อให้เกิดการ ร่วมมือในการ ทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในงาน นอกจากนี้ มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและรายงาน ผลตามแผนบริหารความเสี่ยงตามความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในภาพของ สำนักงานอธิการบดี

(๒.๒) กระบวนการกำกับ ติดตาม/ตรวจสอบ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา การกำกับติดตาม และตรวจสอบ นอกจากนี้ มีการให้บริการซึ่งมีการออกแบบโดยนำผลมาจากการกำหนดให้มีการประเมินใน

รูปแบบต่าง ๆ เช่น การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

๖.๑ ก (๒) วิธีการที่สถาบันใช้ออกแบบหลักสูตร บริการและกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

การออกแบบการให้บริการในกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ๒๕๔๗ ได้กำหนดกรอบแนวทางและอำนาจหน้าที่ไว้แล้ว สำนักงานอธิการบดีเป็น ส่วนงานที่รับผิดชอบในการ ออก/ตรวจสอบข้อกำหนดและข้อห้ามในการดำเนินการ โดยรับผิดชอบในการจัดทำ/ตรวจสอบข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีแล้วแต่กรณี เพื่อให้คณะ ส่วนงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย ได้นำไปยึดถือปฏิบัติได้ดำเนินการให้สอดคล้องตามภาระหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

การให้บริการของส่วนงานและหน่วยงาน ได้ถูกกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบกระจายกระบวนการ ให้บริการไปตามที่ มหาวิทยาลัยได้แบ่งหน่วยงานภายในและหน่วยงานย่อยของสำนักงานอธิการบดี โดยมี อธิการบดีเป็นผู้นำสูงสุดในการบริหารจัดการ และกระจายการมอบหมายอำนาจหน้าที่ไปยังรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการ กอง ในการบริหารจัดการและควบคุมดูแล เพื่อให้มีการบริหารจัดการเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายให้ไว้ และการให้บริการ เป็นไปตามขั้นตอน มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ รวดเร็ว และทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ มีที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีในการช่วยขับเคลื่อนการ ดำเนินการเพื่อให้ เป็นไปตามเป้าหมาย มีการบูรณาการความรู้ร่วมกันเพื่อให้ภารกิจมีประสิทธิภาพ ลดปัญหา นอกจากนี้ มีการจัดทำข้อตกลงการ ปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานอธิการบดีไปสู่ หน่วยงานภายในและหน่วยงานย่อย เพื่อให้การดำเนินการ บรรลุเป้าหมายของสำนักงานอธิการบดีและเพื่อให้ บุคลากรได้ทำงานอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ

ข. การจัดการกระบวนการ

๖.๑ ข (๑) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักงานอธิการบดีมีหน่วยงานระดับกองทำหน้าที่ดำเนินการตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนด ขอบเขตงานตาม โครงสร้างของหน่วยงาน โดยแต่ละกระบวนการงานมีการปรับปรุงและพัฒนาโดยใช้ การวิเคราะห์ SWOT ๗ S TOWS MATRIX ในการวิเคราะห์กระบวนการ ทำงาน เพื่อระบุ ความต้องการ ความ คาดหวัง ปัจจัยนำเข้า ความสอดคล้องตามมาตรฐานของข้อกำหนดของหลักเกณฑ์ เพื่อการส่งมอบการบริการ ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้รับบริการ นอกจากนี้ ใช้ PDCA เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง กระบวนการทำงาน รวมทั้ง การกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการ ถ่ายทอด ตัวชี้วัดและ เป้าหมายและใช้เป็นตัววัดผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน

ตาราง ๖.๑-๑ ข้อกำหนดกระบวนการสำคัญกระบวนการสนับสนุนภารกิจหลัก

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
การดูแลและพัฒนา นักศึกษา	- กิจกรรมส่งเสริม นักศึกษา - P - วางแผนการ ดำเนินงานของ หน่วยงาน เพื่อให้ สอดคล้องกับ แผนพัฒนา มหาวิทยาลัย แผน ยุทธศาสตร์กองกิจการ นักศึกษา ประชุม หารือร่วมกับสโมสร นักศึกษา ผู้แทนชมรม นักศึกษา - D - ดำเนินโครงการ/ กิจกรรมตามแผนที่ กำหนด - C - ติดตามผลการ ดำเนิน โครงการ/ กิ จ ก ร ร ม ต า ม วัตถุประสงค์ และตาม แผนที่กำหนด - A - ประมวลผลสำเร็จ ของ การ ดำ เนิน โครงการ	- ความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์การ ดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป - ความพึงพอใจของ ผู้เข้าร่วม โครงการ ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๓.๕๑	กองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	/กิจกรรม เพื่อสรุปผล รายงานต่อผู้บริหาร พร้อมทั้งถอดบทเรียน พัฒนาปรับปรุงการ จัดทำโครงการ/ กิจกรรมครั้งต่อไป - การบริการและ สวัสดิการนักศึกษา P - กำหนดบริการและ สวัสดิการตามภารกิจ หลักของกองกิจการ นักศึกษา จำแนกตาม หน่วยงาน และภารกิจ (หอพัก ห้องพยาบาล ทุนการศึกษา ทุนกู้ยืม เพื่อการศึกษา กยศ./ กรอ. วิชาทหาร กีฬา และนันทนาการ ประกัน อุบัติเหตุ สาธารณูปโภคและ ยานพาหนะ เป็นต้น) D - ให้บริการและ สวัสดิการนักศึกษา ตามภารกิจ C - ติดตามผลการ ให้บริการและ สวัสดิการ นักศึกษา ด้วยการประเมินความ พึงพอใจหลัง การรับ บริการทุกครั้ง A - รายงานผลการ บริการและสวัสดิการ พร้อมทั้งปรับปรุง พัฒนาการบริการและ สวัสดิการให้สอดคล้อง		

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	กับข้อเสนอแนะและ ความพึงพอใจของ นักศึกษา		
การวัดและประเมินผล การศึกษา	ให้บริการนักศึกษาดูผล การศึกษา P - วางแผนการ ดำเนินการ เป็นไปตาม ปฏิทิน กำหนด และ จัดทำระบบ D - ดำเนินการตาม ขั้นตอน และ ตาม ระยะเวลา C - ตรวจสอบความถูกต้อง A - หาแนวทางในการ แก้ไขปัญหา และ อุปสรรค ที่พบในการ ดำเนินงาน เพื่อ ปรับปรุงระบบ	- ร้อยละความสำเร็จ ของการบันทึก ผล การศึกษาได้ ตาม ปฏิทินการศึกษา ที่ กำหนด - ร้อยละของความ ถูกต้อง ครบถ้วน ตาม เวลาที่กำหนดของผล การศึกษา	
การสำเร็จการศึกษา	P - วางแผนการ ดำเนินการ เป็นไปตาม ปฏิทิน กำหนด และ จัดทำระบบ D - ดำเนินการตาม ขั้นตอน และ ตาม ระยะเวลา จัดทำ โครงสร้างของคณะ C - ตรวจสอบความถูก ต้อง A - หาแนวทางในการ แก้ไขปัญหา และ อุปสรรค ที่พบในการ ดำเนินงาน เพื่อ ปรับปรุงระบบ	- ร้อยละของผู้สำเร็จ การศึกษา - ร้อยละของความ ครบถ้วน สมบูรณ์ ตาม ระยะเวลา ของเอกสาร หลักฐาน การสำเร็จ การศึกษา	

ตาราง ๖.๑-๒ ข้อกำหนดกระบวนการสำคัญกระบวนการสนับสนุนภารกิจรอง

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการสนับสนุน : การวางแผนการบริหารจัดการ			
การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และแผนต่าง ๆ	- จัดทำแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี P - วิเคราะห์ SWOT (สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานอธิการบดี รับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยจัดประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัย D - จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี และเผยแพร่แผนให้แก่หน่วยงานในสังกัด และสาธารณะ C - กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยปีละ ๒ ครั้ง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี A - นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการฯ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานอธิการบดี P - วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน และนำแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดีมาพิจารณาตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการประจำปีที่ผ่านมา และนำข้อเสนอแนะ	- ความสำเร็จของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี - ร้อยละ ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ความสำเร็จของการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงานอธิการบดี - ร้อยละ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานอธิการบดี ความสำเร็จของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี - ร้อยละ ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/	กองนโยบายและแผน

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ของคณะกรรมการฯ มาใช้เป็นแนวทางประชุมชี้แจง และเจรจาทำความเข้าใจกับ คณะ ส่วนงาน และหน่วยงาน D - จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนด ตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย เสนอ คณะกรรมการที่ เกี่ยวข้อง และเสนอ สภามหาวิทยาลัยให้ ความเห็นชอบ และเผยแพร่แผนปฏิบัติการ ประจำปี มหาวิทยาลัยให้แก่คณะ ส่วนงาน หน่วยงาน และสาธารณะ C - กำกับ ติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี มหาวิทยาลัย ปีละ ๒ ครั้ง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน A - รายงานผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปีมหาวิทยาลัย ต่อที่ ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ประเมินและให้ข้อเสนอแนะและ นำไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุง การดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป จัดทำแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนพัฒนา สำนักงานอธิการบดี P - วิเคราะห์ SWOT ๗ S TOWSMATRIX ระดับ สำนักงาน อธิการบดี สำนวจความต้องการ ความ คาดหวัง ความพึงพอใจการให้บริการ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ สำนักงานอธิการบดีและ รับฟังปัญหา หรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานอธิการบดี จัด ประชุมระดมความคิดเห็นของ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วน เสียกับสำนักงาน อธิการบดี เพื่อจัดทำ ร่างแผนพัฒนาสำนักงาน อธิการบดี D - แผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี	แผน พัฒนา สำน ก ง า น อธิการบดี	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ได้รับ ความเห็นชอบจากที่ประชุม คณะกรรมการ บริหารสำนักงาน อธิการบดี และเผยแพร่ แผนพัฒนา มหาวิทยาลัยให้แก่องค์กร หน่วยงานและ สาธารณะ C - กำกับ ติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาสำนักงาน อธิการบดี ปีละ ๒ ครั้ง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือนและ รายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนา สำนักงาน อธิการบดี ต่อที่ประชุม คณะกรรมการ บริหารสำนักงาน อธิการบดี เพื่อ พิจารณา A - คณะกรรมการบริหารสำนักงาน อธิการบดี นำผลการประเมินและ ข้อเสนอแนะของคณะ กรรมการฯ ไป ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการ ดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป		
	- การจัดแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงาน อธิการบดี P - วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน นำ แผนพัฒนาสำนักงาน อธิการบดีมา พิจารณา ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการ ประจำปี วิเคราะห์ผล การดำเนินงานของ แผนปฏิบัติการ ประจำปีที่ผ่านมา และนำข้อเสนอแนะ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การ ดำเนินงาน เสนอคณะกรรมการบริหาร สำนักงาน อธิการบดี เพื่อพิจารณา ตัวชี้วัด ค่า เป้าหมายของแผนปฏิบัติ การประจำปี D - แผนปฏิบัติการสำนักงาน อธิการบดี ได้ รับ ความ เห็น ชอบ เสนอ คณะกรรมการ บริหารสำนักงาน อธิการบดี และเผยแพร่ แผนปฏิบัติ	- ความสำเร็จของ การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ หรือ แผน พั ฒ น า ส ำ น ัก ก ง าน อธิการบดี - ร ี อ ย ล ะ ความสำเร็จของ การ ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ ของ สำนักงาน อธิการบดี	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	การสำนักงานอธิการบดีให้แก่ กอง หน่วยงาน และสาธารณะ C - กำกับ ติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน อธิการบดี ปีละ ๒ ครั้ง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และรายงาน ผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดีต่อที่ ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักงาน อธิการบดี เพื่อพิจารณา A - นำ ผล การ ประเมิน และ ข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการฯ มา ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการ ดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป		
การจัดทำงบประมาณ	จัดทำงบประมาณเงินแผ่นดิน ประจำปี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีขั้นตอนการ ดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ P - กำหนดหลักเกณฑ์ ปฏิทิน และ จัดทำ นโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อ จัดทำคำขอ งบประมาณรายจ่าย ประจำปี D - จัดทำข้อมูลรายจ่ายประจำปีขั้นต่ำ สรุปค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี และ เอกสารประกอบการชี้แจง งบประมาณรายจ่าย ประจำปี เสนอ สำนักงานงบประมาณ และคณะอนุ กรรมการ/คณะกรรมการวิสามัญ พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ งบประมาณ รายจ่ายประจำปี ที่ เกี่ยวข้อง C - ติดตาม ตรวจสอบ คำขอ งบประมาณ และ ติดตามและเร่งรัด การใช้ จ่าย งบ ปร ะ มา ณ โดย คณะกรรมการติดตามและเร่งรัดฯ A - เมื่อสิ้นปีงบประมาณ กองแผนงาน	- ความสำเร็จของ การจัดทำ งบประมาณเงิน แผ่นดิน ประจำปี สำนักงาน อธิการบดี - ร้อยละ ความสำเร็จของ การ เบิกจ่าย งบประมาณตาม แผน	กองนโยบาย และแผน

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	นำผลการดำเนินงาน ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตาม และเร่งรัดฯ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำงบประมาณในปีต่อไป		
กระบวนการสนับสนุน : การบริหารและพัฒนาบุคลากร			
การบริหารบุคลากร	P – วางแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้อง ตามแผนอัตรากำลังของมหาวิทยาลัย และ แผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งจัดทำขั้นตอน และปฏิทินการ ดำเนินงาน D - ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านการบริหารบุคคล C –ตรวจสอบความถูกต้องและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน A – พัฒนาแผนและหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น	- ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ - ร้อยละความสำเร็จของ การ ดำเนินงานตามแผนบริหาร และ พัฒนา ทรัพยากรบุคคล สำนักงาน อธิการบดี - ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัด	กองบริหารงานบุคคล
การพัฒนาบุคลากร	P – วางแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้อง ตามแผนบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งจัดทำขั้นตอน และปฏิทินการ ดำเนินงาน D- ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาบุคคล C –ตรวจสอบความถูกต้องและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน A – พัฒนาแผนและหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนา	- จำนวนโครงการที่สำนักงานอธิการบดีจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรตามความเชี่ยวชาญหรือตามตำแหน่งงาน - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและ	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ปรับปรุงการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ที่ดียิ่งขึ้น	ตาแหน่งงาน - ร้อยละของ บุคลากรสาย สนับสนุน ที่ได้รับ การแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งสูงขึ้น	
กระบวนการสนับสนุน : การบัญชีการเงิน และการจัดหารายได้			
การรับ-จ่ายเงิน	การรับเงิน P – วางแผนการดำเนินการรับเงิน การ นำส่ง เงิน การตัดหนี้ค่าธรรมเนียม การศึกษา ด้วย การวิเคราะห์ กระบวนการทำงานด้วย D – วิเคราะห์การรับเงินการนำส่งเงิน ของ ส่วนงาน/หน่วยงาน บุคลากร ภายในและ ภายนอก จากช่องทางการ รับเงินต่างๆ เช่น ผ่านหน้าเคาเตอร์ รับ เงินจากการโอนผ่าน ธนาคาร และรับ เงินนำส่งจากส่วนงาน/ หน่วยงาน ให้ ถูกต้องตามเงินทุน และ ดำเนินการ ออกใบเสร็จรับเงิน การนำส่งเงิน และ การตัดหนี้ค่าธรรมเนียมการศึกษาให้ ถูกต้องตามเงินทุน ข้อมูลหลักที่ เกี่ยวข้อง C – ตรวจสอบการออกใบเสร็จรับเงิน การ นำส่งเงิน การตัดหนี้ค่าธรรมเนียม ต่างๆ ว่า ถูกต้องตามเงินทุน ตาม วิธีการทำงานของ ระบบ ERP และตาม ข้อมูลหลักที่ถูกต้อง หรือไม่ A – วิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีเกิด ความ ผิดพลาดในการทำงานเพื่อ ปรับปรุงหาแนว ทางแก้ไขไม่ให้เกิด เดิมเกิดขึ้นอีก หรือ พัฒนาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ ที่ดีกว่าเดิม การจ่ายเงิน	- ร ะ ย ะ เวลา ข อ ง การอ อ ก ใบ เสร้ จ รั บ เงิน ค่า ธรรมเนียม การ ศึ ก ษา และ ค่า ธรรมเนียมต่างๆ ให้กับนักศึกษา - ร้อยละ ความ ถูกต้องของข้อมูล ก า ร อ อ ก ใบ เสร้ จ รั บ เงิน การ นำส่ง เงิน - ความรวดเร็วใน การเบิกจ่ายเงิน ให้แก่ส่วนงาน/ หน่วยงาน บุคคล ภายใน ภายนอก	กองคลัง

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	P – วางแผนการดำเนินการการจ่ายเงินทุก ประเภท ด้วยการวิเคราะห์กระบวนการ การทำงานด้วย ระบบ Management Information System (MIS SRRU) ของกองคลัง D – วิเคราะห์ประเภทค่าใช้จ่าย ตรวจสอบ เอกสารประกอบการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ ประกาศ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการจ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้ ภายนอก เจ้าหนี้ภายใน จ่ายคืนเงินตรง ราชการให้กับส่วนงาน/หน่วยงาน จ่ายเงิน โครงการต่างๆ การชำระหนี้บุคคลที่ ๓ พร้อมดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมเช็ค และจัดทำรายงานการ โอนเงินผ่านธนาคารทุกวิธีการ C – ตรวจสอบการจ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้ต่างๆ กับทะเบียนคุมการจ่ายเงินว่าถูกต้องตาม เอกสารประกอบการเบิกจ่าย ตามวิธีการ ทำงานของระบบ ERP และตามข้อมูล หลักที่ถูกต้องหรือไม่ A – วิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีเกิดความ ผิดพลาดในการทำงานเพื่อปรับปรุงหาแนว ทางแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำอีก หรือ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม		
กระบวนการสนับสนุน : การจัดซื้อ/จัดจ้าง/เบิกจ่าย/จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์			
การจัดซื้อ/จัดจ้าง	การจัดซื้อจัดจ้าง P – วางแผนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี และ ดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วยระบบสำหรับบริหารจัดการ	- ร้อย ย ล ะ ข อ ง ความสำเร็จตาม แผนปฏิบัติการ จัดซื้อ จัดจ้าง ประจำปี	กองคลัง

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ทรัพยากรขององค์กร (ERP/ERPMIS) D – ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี โดย ดำเนินการตามขั้นตอน ระยะเวลา และตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัด จ้างและการ บริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบ กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและ การ บริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ C – ตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลา การ ทำงานว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ การจัดซื้อจัด จ้างประจำปีหรือไม่ A – นำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์ และ ตรวจสอบหาสาเหตุความ ผิดพลาดที่เกิดขึ้นมา ประเมินเพื่อ พัฒนาแผนการดำเนินงานและหา แนว ทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้านสินทรัพย์ P – วางแผนการดำเนินการด้วยการ ดำเนินการ วิเคราะห์กระบวนการ ทำงานด้วย PDCA D – ดำเนินการจัดหาและบริหาร สินทรัพย์ พร้อมทั้งตรวจสอบการ ลงทะเบียนสินทรัพย์ การจำหน่าย สินทรัพย์ และจัดทำรายงานบัญชี สินทรัพย์ทั้งมหาวิทยาลัยเสนอต่อสภา มหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี C – ตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลา การ ทำงานว่าถูกต้องและเป็นไปตาม กระบวนการ ทำงานที่วางแผนไว้ หรือไม่ A – นำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์ และ ตรวจสอบหาสาเหตุความ ผิดพลาดที่เกิดขึ้นมา ประเมินเพื่อ พัฒนาแผนการดำเนินงานและหา แนว	- ร้อย ละ ของ ความสำเร็จตาม แผนการดำเนินการ ด้านสินทรัพย์	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น		
กระบวนการสนับสนุน : การบริหารงานเอกสารและงานประชุม			
การพัฒนาระบบ e-Document	P - วางแผนการปรับปรุงระบบและจัดทำ โครงการในการพัฒนาและกำหนดแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย D - ดำเนินการตามโครงการและมีการชี้แจง แนะนำ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Document C - ตรวจสอบ กำกับติดตาม การใช้งาน ระบบ A - วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ และหาแนวทางแก้ไข	- ร้อยละ ของหน่วยงานที่เปิดอ่าน เอกสารผ่านระบบ e-Document - ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-Document	กองกลาง
ระบบการประชุม	P - จัดทำแผนปฏิทินปฏิบัติการการประชุมประจำปี D - สื่อสาร/ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการ ประชุมให้กับผู้เกี่ยวข้องจัดทำวาระการประชุม ผ่านระบบ e-Meeting และ จัดเตรียมการประชุมผ่านระบบ Microsoft Teams/ZOOM C - ตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการประชุม A - วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ และหาแนวทางแก้ไข	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม ก.บ.	
กระบวนการสนับสนุน : การบริหารจัดการพื้นที่ อาคารสถานที่และการรักษาความปลอดภัย			
พื้นที่สีเขียว	การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว P - สำรวจและวางแผนการปลูกต้นไม้เพื่อ เพิ่มพื้นที่สีเขียวให้สอดคล้องตามผังแม่บท D - ดำเนินการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ต่างๆตามที่ได้วางแผนไว้ C - ตรวจสอบจำนวนต้นไม้ที่ปลูกใหม่หลังจาก ผ่านไป ๓ เดือน ติดตาม	- จำนวนพื้นที่สีเขียวที่เพิ่มขึ้น - จำนวนต้นไม้ที่ปลูกเพิ่มเติม	กองกลาง

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ลักษณะ/สภาพต้นไม้ที่ ปลุกประเเมน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น A - ประเเมนผลการดำเนินงานว่า เป็นไปตาม แผนหรือไม่ ปรับปรุง/แก้ไขปัญหาที่พบ เก็บ บันทึกข้อมูลและหาแนวทาง พัฒนา		
ระบบรักษาความ ปลอดภัย	P - มีการกำหนดกระบวนการแนวทาง และ มาตรการการรักษาความ ปลอดภัย D - มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการ ตาม มาตรการการรักษาความ ปลอดภัยและจัดทำ เอกสารเวียนแจ้ง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ ดำเนินงานตามมาตรการและสัญญา จ้าง C - ตรวจสอบ กำกับ ติดตามการ ดำเนินการ A - วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และ หาแนว ทางแก้ไข	- ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ พนักงานรักษา ความปลอดภัย	
การประหยัดพลังงาน	P - มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน ด้านการ ประหยัดพลังงาน และเกณฑ์ การอนุรักษ์ พลังงานในอาคารควบคุม ภาครัฐ D - มี ค ณ ะ ท างาน ด ้าน การ จั ด การพลังงานใน ส่วนพื้นที่มหาวิทยาลัย กำหนดแนวทางการอนุรักษ์พลังงานใน อาคาร ควบคุมให้สอดคล้องกับ นโยบายของกรม พลังงานทดแทนและ อนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน และมีคณะอนุกรรมการ รณรงค์และ ประเมินผลการประหยัดพลังงาน C - กำกับติดตาม ประเมินผลการ อนุรักษ์ พลังงาน และการประหยัด	- มี แ ผ น แ ล ะ มาตรการประหยัด พลังงาน - รายงานผลการ อนุรักษ์พลังงาน ใน อา คาร ควบคุม ภาครัฐประจำปี ปี ละ ๑ ครั้ง (ภายใน เดือน มีนาคม ของ ทุกปี)	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	พลังงานของ มหาวิทยาลัยให้กับ กระทรวงพลังงาน A - วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และ หา แนวทางแก้ไข		
การให้บริการงานอาคาร สถานที่ ช่างประปา	P - การวางแผนการปฏิบัติงาน งานอาคารสถานที่ มีรูปแบบการวางแผนการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจาก ปฏิทินงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ในการคิดวางแผนการปฏิบัติงานตาม ภารกิจที่ได้รับมอบหมายในแบบกึ่ง ทางการคือการปรึกษางานกลุ่มย่อย ก่อนการปฏิบัติงาน ในระหว่างการ ปฏิบัติงานที่ อาจจะต้องมีการ ปรับเปลี่ยนวิธีการ และเมื่อเสร็จสิ้น การปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงานซ่อม บนที่สูง ก่อนจะกำหนดวิธีการซ่อมได้ ต้องขึ้นสำรวจสภาพจริง หรือคาดคะเน จากตำแหน่งที่เป็นปัญหาจากแบบการ ก่อสร้าง บวกความชำนาญของหน่วย ช่าง การระดมงานในพื้นที่ที่เป็น อุปสรรค ไม่ทราบล่วงหน้าของ หน่วยงานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม การ ออกแบบภูมิสถาปัตย์ของงานกายภาพ ที่ต้องใช้ความรู้หลายด้านประกอบกัน D - ลงมือปฏิบัติเมื่อหาหรือแผนงาน เรียบร้อยแล้ว ในระหว่างการ ปฏิบัติงานนี้ จะปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้ หาหรือกันไว้ในแผนงานเป็นเบื้องต้น เสมอ หากเมื่อพบที่เกิดข้อขัดข้อง จะ หยุดเพื่อตรวจสอบและทบทวนเพื่อหา วิธีการที่เหมาะสมให้บรรลุเป้าหมาย C - การตรวจสอบตลอดเวลาเริ่ม ตั้งแต่ขั้นตอนที่ปฏิบัติงานว่าเป็นไป ตามที่กำหนด เป็นไปตามที่วางแผน และปฏิบัติได้โดยไม่ขัดข้อง หากพบ		

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	อุปสรรค การตรวจสอบจะทวนกลับไปตั้งแต่การวางแผนว่าบกพร่องในส่วนใด และกำหนดแผนปฏิบัติงานขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติให้สำเร็จ A - การปรับปรุงการดำเนินการ เป็นกระบวนการขึ้นปลายของการปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานของงานอาคารสถานที่นำมาใช้สำหรับการปรับปรุงงานหรือจุดที่เป็นปัญหาเสร็จแล้ว จึงนำไปใช้กับการปฏิบัติงานขึ้นต่อไป เป็นการพัฒนาแบบวนลูป เช่นนี้		
การควบคุมภายในและ บริหารความเสี่ยง สำนักงานอธิการบดี	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง สำนักงานอธิการบดี P - วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง D - จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้มหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ และเวียนแจ้ง แผนบริหารความเสี่ยงให้คณะและหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง C - ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงจากทุกคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวลผล และ วิเคราะห์ในภาพรวม เสนอมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัยเพื่อให้ข้อเสนอแนะ A - นำผลการจัดการความเสี่ยงตามแผนไป ใช้ประกอบการวิเคราะห์และวางแผน สำหรับปีต่อไป	- ความสำเร็จของการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยศิลปากร - ร้อยละของความเสี่ยงที่สามารถจัดการได้	
๒. กระบวนการกำกับ ติดตาม/ตรวจสอบ			
๒.๑ การประกันคุณภาพ การศึกษา	- มีการทบทวนและจัดทำโครงร่างองค์กร (Organizational Profile: OP) - มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report :	- ทุกกองในสำนักงานอธิการบดีได้ จัดทำร่าง OP	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	SAR) ตาม เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงาน ที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) - ปรับปรุงกระบวนการงานตาม กระบวนการ PDCA - กิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อ รองรับการประเมินมหาวิทยาลัยตาม เกณฑ์ EdPEX	- ทุกกองใน สำนักงาน อธิการบดีได้ ประเมินตนเองและ เสนอข้อมูลเพื่อใช้ จัดทำรายงาน - จำนวน กระบวนการที่ ปรับปรุง/พัฒนา ตาม - จำนวนโครงการ/ กิจกรรม สนับสนุน การดำเนินงาน ของสำนักงาน อธิการบดี ในการ เตรียมความพร้อม เพื่อรองรับการ ประเมิน มหาวิทยาลัย ตาม เกณฑ์ EdPEX ที่มี ความสำเร็จหรือ บรรลุวัตถุประสงค์	
๒.๒ กระบวนการปฏิบัติ งาน ตรวจสอบ	P - การวางแผนการตรวจสอบประจำปี การวางแผนการตรวจสอบอย่างเป็น ระบบและปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไป ตาม มาตรฐานสากลการปฏิบัติงาน วิชาชีพ จะ ได้มาซึ่งแผนการตรวจสอบ ประจำปี ที่ได้รับ การอนุมัติ D - การปฏิบัติงานตรวจสอบ กระบวนการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบตาม แผนการตรวจสอบประจำปี C - สรุปผลการตรวจสอบและรายงาน ผล การตรวจสอบ การรายงานผลเป็นการสื่อสารผลการ	ร้อยละ ของ การ ประเมินผลสัมฤทธิ์ ของ แผน การ ตรวจสอบประจำปี	

ข้อมูลที่สำคัญ (Input)/ข้อกำหนด	กระบวนการสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	ตรวจสอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ รายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีความ ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความชัดเจน เข้าใจ ง่าย A - ติดตามผลการตรวจสอบ การ ติดตามเป็น ขั้นตอนสุดท้ายของ กระบวนการตรวจสอบและเป็นขั้นตอน ที่ สามารถ ใช้ วัด ประ ส ท ธิ ภาพ ประสิทธิผลของ การตรวจสอบ		

๖.๑ ข (๒) วิธีการที่สถาบันใช้ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยได้กำหนดภารกิจหลักให้สำนักงานอธิการบดี โดยมีขอบเขตงานรองรับและสนับสนุนการดำเนินงาน ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การสนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อการผลิตบัณฑิต และการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนภารกิจตามพันธกิจดังกล่าวให้ลุล่วง จึงได้กำหนดให้มีหน่วยงานระดับกองเพื่อทำหน้าที่รองรับกระบวนการงานตามขอบเขตงานที่ หน่วยงานรับผิดชอบเพื่อสนับสนุนภารกิจส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ดังนี้

๑. กองกลาง หน้าที่ภารกิจตามโครงสร้าง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

การบริหารงานและการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกองกลาง และหัวหน้างานรับผิดชอบบุคลากรในหน่วยงาน โดยแบ่งส่วนราชการภายในกองกลาง เป็นงานหรือหน่วยงานที่เทียบเท่างาน ๖ หน่วยงาน ดังนี้ ๑)งานบริหารงานทั่วไปและงานประชุม มีหน้าที่สนับสนุนงานด้านงานเอกสาร หนังสือราชการของมหาวิทยาลัย ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) การตรวจทาน/พิสูจน์อักษร หนังสือราชการ การจัดส่งจดหมายทางไปรษณีย์ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อีกทั้งด้านงานประชุมของมหาวิทยาลัย เช่น การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบ.) และการประชุมอื่น ๆ ที่ส่วนกลางต้องรับผิดชอบในการดำเนินงาน งานประกันคุณภาพสำนักงานอธิการบดี งานบุคคลในส่วนของกองกลาง และสำนักงานอธิการบดีที่ต้องดำเนินการ เช่น การมอบหมายภาระงานและการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี ๒)งานประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กร มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ งานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี ๓)งานอาคารสถานที่และกายภาพ ให้การสนับสนุนและการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย เช่น งานซ่อมบำรุง ปรับปรุง งานอาคารสถานที่ งานไฟฟ้า งานประปา และงานด้านการดูแลพื้นที่ บริเวณภายใน และรอบมหาวิทยาลัยจะอยู่ในการดูแลของงานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม ที่ต้องมีความพร้อมในการให้บริการงานทุกพื้นที่ให้มีความสะอาด สวยงาม ๔)งานสวัสดิการและยานพาหนะ มีงานสวัสดิการที่ให้บริการด้านห้องประชุม และการให้บริการ ยืมวัสดุ อุปกรณ์ ในการจัดงานพิธีการต่าง ๆ การจัดสวัสดิการสมทบงานสาธารณกุศล งานศพ ของผู้ที่ ในส่วนของงานยานพาหนะที่ต้องดูแลการขอใช้บริการรถยนต์ราชการจากทุกส่วนงานให้มีความพร้อมและปลอดภัยในการ

เดินทางทั้งผู้โดยสารและผู้ขับขี่ ๕)งานเลขานุการผู้บริหาร เป็นหน่วยงานสนับสนุนของการปฏิบัติงานด้านงานเลขานุการผู้บริหาร ที่ต้องดูแลติดตามผู้บริหารในการปฏิบัติภารกิจทั้งในพื้นที่มหาวิทยาลัย และการต้อนรับอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร และ ๖) งานรักษาความปลอดภัยและจราจร มีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยบริการจุดตรวจภายใน วางแผนการจัดและจราจรให้มีความปลอดภัยในการใช้รถยนต์ในสถานที่ราชการ

๒. กองนโยบายและแผน หน้าที่ภารกิจตามโครงสร้าง กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

การบริหารงานและการดำเนินงานของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มีตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน และหัวหน้างานรับผิดชอบบุคลากรในหน่วยงาน โดยแบ่งส่วนราชการภายในกองนโยบายและแผน เป็นงานหรือหน่วยงานที่เทียบเท่างาน ๔ หน่วยงาน ดังนี้ ๑)งานบริหารทั่วไปดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ ของกองนโยบายและแผน ๒)งานยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผลดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการระยะ ๕ ปี ของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย และจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะ ๑ ปี แผนปฏิบัติราชการ ของกองนโยบายและแผน ของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย และการทบทวนและปรับปรุงโครงการแผนงานของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย ๓)งานแผนและงบประมาณ ดำเนินงานจัดทำงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณรายได้ การควบคุมงบประมาณ จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย และงานงบประมาณอื่น ๆ ที่อยู่ในการดำเนินงานของกองนโยบายและแผน ๔) งานคลังและข้อมูลสารสนเทศ ดำเนินงานจัดทำสารสนเทศประจำปีการศึกษา จัดทำรายงานประจำปี ของมหาวิทยาลัย งานดูแลระบบ ERP และงานอื่น ๆ ด้านข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ๕)พัฒนาระบบบริหารคุณภาพการศึกษา ดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx งานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA งานประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก สมศ. งานขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส (ITA) งานบริหารความเสี่ยง งานประเมิน GOOD GOVERNANCE UNIVERSITY และงานประเมินผลดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และอธิการบดีหรือ TQA

๓. กองพัฒนานักศึกษา หน้าที่ภารกิจตามโครงสร้าง กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี

การบริหารงานและการดำเนินงานของกองพัฒนา สำนักงานอธิการบดี มีตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา และหัวหน้างานรับผิดชอบบุคลากรในหน่วยงาน โดยแบ่งส่วนราชการภายในกองพัฒนานักศึกษา เป็นงานหรือหน่วยงานที่เทียบเท่างาน ๓ หน่วยงาน ดังนี้ ๑)งานบริหารงานทั่วไป ดำเนินการในส่วนของงานธุรการและงานสารบรรณ งานบริการงานบุคคล งานพัสดุ การวิเคราะห์แผนงบประมาณ การเงิน การประชาสัมพันธ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานอื่น ๆ ของกองพัฒนานักศึกษาที่ได้รับมอบหมาย ๒) งานส่งเสริมสวัสดิภาพและสวัสดิการนักศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการในส่วนของการกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานอนามัยและสุขภาพ งานแนะแนวให้คำปรึกษาและพัฒนาอาชีพ และงานสวัสดิการนักศึกษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓) งานพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต มีหน้าที่สนับสนุนงานนักศึกษาด้านการจัดกิจกรรมของนักศึกษา งานวิศวกรรมสังคม กิจกรรมชมรมนักศึกษา กีฬาและส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และงานกิจกรรมอื่น ๆ ของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง

๔. กองคลัง หน้าที่ภารกิจตามโครงสร้าง กองคลัง สำนักงานอธิการบดี

การบริหารงานและการดำเนินงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มีตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองคลัง และหัวหน้างานรับผิดชอบบุคลากรในหน่วยงาน โดยแบ่งส่วนราชการภายในกองคลัง เป็นงานหรือหน่วยงานที่เทียบเท่างาน ๖ หน่วยงาน ดังนี้ ๑) งานบริหารทั่วไป ดำเนินงานธุรการ งานสาร

บรรณ งานประชุม งานประกันคุณภาพ งานกรอบคุณวุฒิ และงานอื่น ๆ ในส่วนของกองคลัง ๒)งานบัญชี ดำเนินการดูแลบัญชีของมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานเงินคงเหลือ ทำรายงานบัญชีแยกประเภท และงานบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการของกองคลัง ๓)งานการเงิน ดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมรับ-จ่ายเงิน งานรับจ่ายเงิน บำรุงการศึกษาทุกประเภท ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายทุกงบประมาณ จัดทำเช็ค -จ่ายเช็คเงินบำรุงการศึกษา และดำเนินการจัดทำงบการเงินอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของงานการเงิน ๔)งานเงินเดือนและงบประมาณ ดำเนินการจัดทำเงินเดือนข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานจ้างจากเงินนอกงบประมาณ ดำเนินงานตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย งบประมาณ เบิกจ่ายในระบบ GFMS โอนเงินในระบบ KTB เบิกจ่ายเงินศึกษาบุตรและรักษาพยาบาล จัดทำภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและจัดทำบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ๕)งานพัสดุ ดำเนินการจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ในการจัดซื้อจัดจ้างวิธีเฉพาะ เฉพาะเจาะจง วิธีคัดเลือก วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้างการบริหารพัสดุ การเก็บ การบันทึก การเบิกจ่าย การบำรุงรักษา การตรวจสอบ การจำหน่ายพัสดุ งานครุภัณฑ์ และงานอื่น ๆ ของงานพัสดุที่เกี่ยวข้อง ๖)งานบริหารทรัพย์สินและรายได้ ดำเนินงานวางแผน และกำหนดกรอบการดำเนินงานร้านค้า จัดทำสัญญาเช่าพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย ดูแลร้านค้าชุมชนของ พระราชา กำกับและดูแลผู้ประกอบการร้านค้าภายในมหาวิทยาลัย วางแผนและกำหนดกรอบการดำเนินงาน ของศูนย์อาหาร ดำเนินงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพล้านช้าง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร ทรัพย์สินและรายได้

๕. กองบริหารงานบุคคล หน้าที่ภารกิจตามโครงสร้าง กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

การบริหารงานและการดำเนินงานของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการบริหารงานบุคคล และหัวหน้างานรับผิดชอบบุคลากรในหน่วยงาน โดยแบ่งส่วนราชการภายในกองบริหารงานบุคคล เป็นงานหรือหน่วยงานที่เทียบเท่างาน ๕ หน่วยงาน ดังนี้ ๑) งานบริหารทั่วไป การดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการและสารบรรณจัดทำทะเบียนคุมสถิติการลา ตรวจสอบ ประเภทของสำนักงานอธิการบดีและขอข้อมูลวันลาจากคณะ สำนัก สถาบัน การจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลผ่านเว็บไซต์ของ กรมบัญชีกลาง บริหารจัดการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์งานบุคลากร การดำเนินการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของงานบริหารทั่วไป กองบริหารงานบุคคล ๒)งานบริหาร อัตรากำลัง ดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมอัตรากำลังบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จัดทำแผน อัตรากำลัง จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การดำเนินการเกี่ยวกับการรับโอน/ช่วยราชการของข้าราชการ พลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/การย้ายหน่วยงานของพนักงานมหาวิทยาลัย การจ่ายตรงเงินเดือนข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ การดำเนินการสรรหาบุคลากรสายวิชาการ ดำเนินการรับสมัครสอบแข่งขันและสอบคัดเลือก และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ๓)งานกำหนดตำแหน่ง ดำเนินการขอกำหนดตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคลากรสายวิชาการ ดำเนินการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรสายวิชาการ จัดทำทะเบียน ตำแหน่งประเภทวิชาการ ดำเนินการขอประเมินการสอน ดำเนินการขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากร สายสนับสนุน เช่น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ๔)งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ดำเนินการพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการเทียบวุฒิการศึกษาของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ไปย้ง อว.) ที่จบจากสถานศึกษา ต่างประเทศ ดำเนินการรวบรวม และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบุคลากรพิจารณา ผู้ยื่นขอ กู้เงินกองทุนพัฒนาบุคลากรในการศึกษา การปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ๕)งานนิติการ ดำเนินการ เกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา คดีอาญาทุจริตและประพฤติ มิชอบ คดีล้มละลาย คดีแรงงานของ

มหาวิทยาลัย ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีและติดตามหนี้สินตามคำพิพากษาของมหาวิทยาลัย ดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณี การเงิน ความประพฤติบุคลากร นิติกรรมสัญญาบุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ของมหาวิทยาลัย ดำเนินการเกี่ยวกับงานจรรยาบรรณบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และอื่น ๆ ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ ข (๓) วิธีการที่สถาบันใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานอธิการบดีใช้ผลการประเมินตามแผนต่าง ๆ ผลวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า นำไปสู่การ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้ กระบวนการ PDCA ในการปรับปรุงพัฒนา ยึดข้อกำหนดตามมาตรฐานของ หลักเกณฑ์ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เพื่อการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้า และผู้รับบริการ

พันธกิจ	ข้อมูลที่นำมาใช้ปรับปรุง	เกณฑ์คุณภาพ	ตัวอย่างการปรับปรุง
การบริหารจัดการ	- ผลการดำเนินงานตามแผน ของปีที่ผ่านมา - ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มา ต ร ร ฐ า น ข อ ง ห ลั ก เ ก ณ ์ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง	การปรับปรุงด้านการบริหารจัดการ เช่น พิจารณาปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปี โดย กำหนดยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงพัฒนางานการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการงานด้วย PDCA มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Flow chart รวมทั้งใช้ SWOT ในการทบทวนเพื่อ ปรับปรุง/พัฒนา เพื่อให้ ทราบ ถึงกระบวนการ ทำงานที่ชัดเจน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการ ได้แก่ ระบบบูรระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ E-Document งานธุรการของมหาวิทยาลัย , ระบบ Management Information System (MIS SRRU) ของกองคลัง, ระบบเพื่อการบริหารและการวางแผนทรัพยากร ERP ของกองบริหารงานบุคลากร,ระบบงบประมาณ ERP/MIS กอง

พันธกิจ	ข้อมูลที่น่ามาใช้ปรับปรุง	เกณฑ์คุณภาพ	ตัวอย่างการปรับปรุง
			นโยบายและแผน และ ระบบ แอปพลิเคชัน กยศ. กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา(กยศ.) Connect กองพัฒนานักศึกษา ๕. เผยแพร่ และ UPDATE ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ผ่านเว็บไซต์ อย่างสม่ำเสมอ ๖. มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น หลากหลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล แบบสอบถาม facebook Line application เป็นต้น

ค. การจัดการนวัตกรรม วิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการนวัตกรรม

สำนักงานอธิการบดีได้จัดให้มีการจ้างเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ ให้มีความ คล่องตัว ลดข้อผิดพลาด ได้แก่

๑. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (ระบบ e-Document)
- ระบบสำหรับบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (ERP/ERPMS) เช่น ระบบแผนงบประมาณ, ระบบการเบิกจ่ายงบประมาณการเงิน, ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง, ระบบคลังพัสดุ, ระบบการบริหารจัดการบุคคล, ทะเบียนประวัติ, การเลื่อนขั้นเงินเดือน
- ระบบการจองห้องประชุมและขอใช้รถยนต์ราชการ

การใช้วงจร PDCA โดยมีการวางแผนหรือกำหนดกรอบแนวทาง มีการถ่ายทอดลงไปที่กองต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี เพื่อใช้จัดทำแผน ดำเนินการตามแผน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนตาม ระยะเวลาที่กำหนด ให้ สอดคล้องตามแผนของสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ได้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มากำหนดแนวทางในการ พัฒนาปรับปรุงงาน รวมทั้งวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป

การวิเคราะห์ SWOT สำนักงานอธิการบดี เป็นกรอบในการกำหนดกระบวนการ เพื่อพัฒนา กระบวนการทำงานของหน่วยงาน สามารถวิเคราะห์ลูกค้า/ผู้รับบริการที่สำคัญ และสามารถปรับปรุง กระบวนการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยนำกระบวนการหลักและกระบวนการรองของแต่ละกองมา พิจารณาปรับปรุงเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมี คุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละ กระบวนการ ให้สามารถสร้างผลผลิตองค์กรและปรับปรุงการบริการ ประสิทธิภาพ ของระบบการปฏิบัติการอัน จะส่งผลให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์

๔. มาตรการประหยัดพลังงาน ได้มีการควบคุมการใช้ทรัพยากรไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำ โดยมีการกำหนด มาตรการ การประหยัดพลังงานตามแผนมาตรการประหยัดพลังงานของมหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รวมทั้งมีการ ดำเนินการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารควบคุมภาครัฐตามเกณฑ์ที่กรมพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงานกระทรวงพลังงานและ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน กำหนด และจัดทำรายงานประจำปีการอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุม เพื่อให้ผู้ประเมินจากกระทรวงพลังงาน ประเมินของการอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุมโดยมีผลการประเมินผ่านตามเกณฑ์ที่ กระทรวงพลังงาน กำหนดในทุกชั้นตอน

๖.๑ ข. (๔) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สำนักงานอธิการบดีได้คัดเลือกผู้ส่งมอบตามภารกิจการจัดซื้อจัดจ้าง โดยคำนึงถึงข้อตกลงที่กำหนดในสัญญา หรือ ข้อตกลงการจัดซื้อจัดจ้าง (ตาราง P.๑-๗) ที่จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพการบริการให้สำนักงานอธิการบดี การจัดซื้อจัดจ้างได้ ดำเนินการตามตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านพัสดุ (ตาราง P.๑-๕) เช่น กระบวนการ ดำเนินการจัดหาพัสดุ ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงซึ่งมีราคาไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๖.๑ – ๓ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ
๑	จัดทำใบเสนอซื้อ/จ้าง (เอกสารไม่ต้องผ่านระบบ) พร้อมนำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ มีอำนาจอนุมัติ
๒	สืบราคาจากร้านค้าที่ต้องการเพียงรายเดียว หากประสงค์จะสืบราคามากกว่า ๑ รายก็ได้
๓	จัดทำใบขอซื้อ/ขอจ้าง (ในระบบ ERP) พร้อมนำเสนอขออนุมัติใบขอซื้อ/ขอจ้าง (รายงานขอ ซื้อ/จ้าง) จากผู้มีอำนาจอนุมัติ
๔	จัดทำใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง (จัดทำในระบบ ERP) - นำเสนอขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างจากผู้มีอำนาจอนุมัติ - เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง ลงนามรับใบสั่งจ้างและดำเนินการ
๕	ตรวจสอบสิ่งของที่ได้รับและใบส่งของ/ใบกำกับภาษี (เจ้าหน้าที่พัสดุ ตรวจสอบใบส่งของ/ ใบกำกับภาษี และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ตรวจนับพัสดุ)
๖	จัดทำใบตรวจรับพัสดุ (จัดทำในระบบ ERP) - คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ลงนามตรวจรับ พักตร์ใบตรวจรับพัสดุ
๗	ส่งเอกสารให้งานบัญชีตั้งหนี้/งานการเงินเบิกจ่าย (จัดทำในระบบ ERP) - งานพัสดุ ส่งเอกสารและใบแจ้งให้ตั้งหนี้ให้งานบัญชีตั้งหนี้ - เมื่องานบัญชีดำเนินการแล้ว ส่งต่องานการเงินเพื่อเบิกจ่าย

๖.๑ ข (๕) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

สำนักงานอธิการบดีมีการบริหารความเสี่ยงโดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีทำหน้าที่เป็นคณะ กรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดี โดยการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิด จากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งแผนบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้กำหนด เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอัคคีภัย กำหนดมาตรการเพื่อรักษา ความปลอดภัยในชีวิต บุคลากร นักศึกษา และทรัพย์สิน รวมทั้งการสร้างตระหนักรู้ ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการรักษา ความปลอดภัยและการป้องกันอัคคีภัย ซึ่งยังคงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อลดโอกาสและผลกระทบ ของความเสี่ยง

นอกจากนี้ สำนักงานอธิการบดีมีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินตาม แผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งมีกองแผนงานเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักใน การจัดทำแผน แผนดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือ ลด ผลกระทบ บรรเทาความเสียหาย จากสภาวะวิกฤตจากเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล หรือเหตุการณ์โรคระบาด ซึ่งที่ผ่านมาได้ใช้แผนดังกล่าวในการเตรียมพร้อมด้านความ ปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินจากเหตุการณ์โรค ระบาดเชื้อไวรัส COVID-๑๙ วิธีการที่สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ความปลอดภัย

สำนักงานอธิการบดีมีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า-ออกสำนักงาน พื้นที่จัดการ เรียนการสอน หอพัก โดยจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยเพื่อดูแลความ ปลอดภัยใน ชีวิตของบุคลากรและนักศึกษารวมทั้งทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พื้นที่ ได้กำหนดแนวทางและจัดหา อุปกรณ์แอลกอฮอล์เพื่อการรักษาความสะอาดโดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัส COVID-๑๙ เพื่อให้พื้นที่ปลอดเชื้อโรค และบุคลากรมีความปลอดภัยมากที่สุด

นอกเหนือจากการบริหารจัดการพื้นที่ให้มีความปลอดภัยแล้ว ยังได้เน้นการพัฒนาให้เป็นพื้นที่สีเขียว ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ใน พื้นที่ต่าง ๆ ตามแผนการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว รวมทั้งการดูแล รักษาต้นไม้ที่มีอยู่ให้มีความมั่นคงปลอดภัย

นอกจากนี้ ยังมีการจัดเตรียมระบบเครื่องยนต์ดับเพลิงเพื่อให้พร้อมใช้งานในการระงับเหตุเพลิงไหม้ และมีการจัดอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรและนักศึกษาในการอพยพหนีไฟและการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง เป็นประจำทุกปี

ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม สำนักงานอธิการบดีได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม โดยทำการประเมินต่อการ ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านรักษาความ ปลอดภัย โดยนำผลประเมินและข้อเสนอที่ได้รับไปจัดทำแผนการปรับปรุง/ พัฒนาคุณภาพการให้บริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และดำเนินการตามแผน โดยมีแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา ตามกำหนดระยะเวลา โดยมีผู้รับผิดชอบตามแผน

๖.๑ ข (๖) วิธีการที่สำนักงานอธิการบดีเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

สำนักงานอธิการบดีได้เตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินโดยดำเนินการตามแผนบริหาร ความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ได้มีการดำเนินการตามมาตรการดังนี้

ตาราง ๖.๑ – ๔ วิธีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

มาตรการสำคัญ	ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	ตัวอย่างการดำเนินการ
ป้องกันเหตุ	ไฟไหม้ น้ำท่วม ลักขโมย/ทำร้าย ร่างกาย โรคระบาด	จัดอบรมและซักซ้อมการอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งาน ผู้รับผิดชอบการเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิง จัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์การป้องกันน้ำ ได้แก่ ถังทราย เครื่องสูบน้ำ ลอกท่อระบายน้ำ จัดทำแผนการย้ายวัสดุ/อุปกรณ์ จัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย ติดตั้งกล้องวงจรปิด จัดซื้อตู้เซฟนิรภัย ประสานงานติดตั้งตู้สายตรวจ (๑) กำหนดมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข
(๒) เผชิญเหตุ	ไฟไหม้ น้ำท่วม ลักขโมย/ทำร้าย ร่างกาย โรคระบาด	แจ้งอพยพไปยังจุดรวมพล แจ้งเหตุเพลิงไหม้ นับจำนวนบุคลากร และตรวจสอบผู้ได้รับบาดเจ็บ จัดตั้งศูนย์ประสานงาน จัดเตรียมพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานและสถานที่พักพิงชั่วคราว แจ้งตำรวจ ตรวจสอบความเสียหาย ติดต่อประสานงานกรมควบคุมโรคเพื่อเข้ารับการตรวจประเมินและรักษา
(๓) ระวังเหตุ	ไฟไหม้ น้ำท่วม ลักขโมย/ทำร้าย ร่างกาย	(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำหน่วยงานดับเพลิงในเบื้องต้น

มาตรการสำคัญ	ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	ตัวอย่างการดำเนินการ
	โรคระบาด	(๒) แจ้งเจ้าหน้าที่ดับเพลิง (๑) สูบน้ำ (๑) แจ้งตำรวจ (๑) ติดต่อประสานงานกรม ควบคุมโรคเพื่อเข้ารับการตรวจ ประเมินและรักษา
(๔) ฝุ่นฟู	น้ำท่วม ทำร้ายร่างกาย	(๑) ทำความสะอาดพื้นที่ (๒) ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นที่ที่ ได้รับความเสียหาย (๑) รักษาพยาบาลเบื้องต้น

หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ

สำนักงานอธิการบดี โดยกองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่รับผิดชอบภารกิจหลักในเรื่องการกำกับดูแลเกี่ยวกับ หลักสูตรกิจกรรมของนักศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย มีความสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา การจัดการ/กิจกรรมส่งเสริมนักศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ตารางที่ ๗.๑-ก.

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด			
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ					
ก. ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า					
ก๑	การดำเนินการบันทึกผลการศึกษาเป็นไปตามปฏิทินการศึกษาที่กำหนดไว้	ร้อยละ	๐	๐	๐
ก๒	การดำเนินการจัดทำผลการศึกษามีความถูกต้อง ครบถ้วนตามระยะเวลาที่ กำหนด	ร้อยละ	๐	๐	๐
ก๓	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์	ร้อยละ	๐	๐	๐
ก๑๐	เอกสารหลักฐานที่แสดงผลการสำเร็จการศึกษา มีความถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา	ร้อยละ	๐	๐	๐
ก๑๑	ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมส่งเสริม นักศึกษาต่อโครงการทั้งหมด	ร้อยละ	๐	๐	๐
ก๑๒	ความพึงพอใจของของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	๐	๐	๐

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานและภาวะฉุกเฉิน

จากการที่สำนักงานอธิการบดีได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ ส่งผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจ ช่วยในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยสนับสนุนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรที่ มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานปัจจุบันได้ ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการทำงานกันระหว่างระบบงานต่าง ๆ ส่งผลให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็น Digital Transformation University

สำนักงานอธิการบดีได้จัดทำแผนและมาตรการในการป้องกันและมาตรการในการรองรับภัยพิบัติในภาวะฉุกเฉินที่สามารถ ปฏิบัติได้ทันที เช่น ในช่วงสภาวะการณ์ฉุกเฉิน ช่วงเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ เหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) รองรับบริการ ปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อภารกิจที่รับผิดชอบ เช่น การรับส่งเรื่องเอกสารไปยังคณะ/หน่วยงาน การเบิกจ่ายเงินเดือน

และเงินอื่น ๆ ยังคงสามารถดำเนินต่อไปได้ตามปกติ นอกจากนี้ มีคู่มือในการปฏิบัติตัวสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ บุคลากร และนักศึกษา เมื่อประสบ เหตุ ตลอดจนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการอพยพกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้

ด้านการประหยัดพลังงาน ได้จัดทำแผน มาตรการ และแต่งตั้งคณะทำงาน ในการติดตามการประหยัดพลังงาน รวมทั้งแผน อนุรักษ์พลังงานอาคารควบคุมภาครัฐ มีคณะทำงานการด้านการจัดการพลังงาน และคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงาน มีการจัดการและ การประเมินสภาพการจัดการพลังงาน รวมทั้งศักยภาพการอนุรักษ์พลังงานโดยมีการกำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงานเป็นไปตาม เกณฑ์ การประเมินการจัดการพลังงานของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ทั้งนี้คณะผู้ตรวจประเมินของ มหาวิทยาลัย จะมีการตรวจติดตามและประเมินการจัดการพลังงาน โดยได้จัดทำรายงานการจัดการพลังงานอาคารควบคุม เพื่อส่งให้กรม พัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงานตรวจประเมินภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

ด้านการดูแลพื้นที่ มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อมและพื้นที่สีเขียวเพื่อบริการพื้นที่เหล่านี้ช่วยเพิ่มก๊าซออกซิเจน กรองฝุ่นละออง ลดความร้อนและลดมลพิษ ได้มีการวางแผนบำรุงรักษาพื้นที่สีเขียวที่มีอยู่เดิม และพิจารณาหาพื้นที่เพื่อพัฒนาเป็นพื้นที่สีเขียวแห่งใหม่เพิ่มเติม โดยคำนึงถึงการกระจายตัวของพื้นที่สีเขียว กำหนดพื้นที่และคัดเลือกพันธุ์ไม้ให้มีความเหมาะสมกับสถานที่ที่ต้องการปลูก เพื่อลดปัญหาการหลุดร่วงผลัดใบบ่อยเกินไป การแตกหัก ของกิ่งไม้ที่เปราะบางหรือรากไม้ที่อาจทำลายพื้นผิวจราจร รวมทั้งส่งเสริมการปลูกพันธุ์ไม้ชายฝั่งที่มีระบบรากพิเศษช่วยในการหายใจ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบลักษณะ สภาพของต้นไม้ที่ปลูก ประเมินปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เก็บบันทึกข้อมูล และหาแนวทาง ปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวร่วมกัน และเสริมสร้างคุณค่าด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อชุมชนต่อไป

ส่วนการดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของแต่ละพื้นที่ของมหาวิทยาลัย จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นลูกจ้างของ มหาวิทยาลัย ซึ่งกระบวนการทำงานจะมีการกำหนดมาตรการรักษา ความปลอดภัยและชี้แจงให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทราบและนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมอบหมายให้ผู้ตรวจ สอบการทำงานของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กรณีพบปัญหาจากการทำงานจะรายงานให้ผู้บริหาร ทราบและกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ทุกพื้นที่ยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่มีความ สุ่มเสี่ยงที่อาจเกิดอันตรายต่อความปลอดภัยของนักศึกษาและบุคลากร

ตารางที่ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ					
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานและภาวะฉุกเฉิน					
ข๑	การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการ	จำนวนระบบงาน	๑	๑	๑
ข๒	หน่วยงานที่เปิดอ่านเอกสารผ่านระบบ e-Document	ร้อยละ	ยังไม่มีระบบ	๗๙ %	๘๓.๗๕ %
ข๓	ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-Document	ค่าเฉลี่ย	๐	๔.๐๗	๔.๒๒
ข๔	ความพึงพอใจต่อการให้บริการเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม ก.บ.สนอ.	ค่าเฉลี่ย	-	๔.๓๘	๔.๘๓
ข๕	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	๓.๗๖	๓.๘๓	๔.๓๐
ข๖	การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว	จำนวนพื้นที่สีเขียวที่เพิ่มขึ้น (แห่ง)	๕	๗	๑๐
		จำนวนต้นไม้ที่ปลูกเพิ่มเติม (ต้น)	๓๐	๕๐	๕๐
ข๗	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในหอพักนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	๐	๐	๔.๑๑
ข๘	มีแผนและมาตรการการประหยัดพลังงาน	มี	มี	มี	มี
ข๙	มีรายงานผลการอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุมภาครัฐประจำปี	ปีละ ๑ ครั้ง	๑	๑	๑
ข๑๐	มีแผนและมาตรการป้องกัน/รองรับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	มี	มี	มี	มี

ตารางที่ ๗.๑-ค.

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ					
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (กองคลัง)					
ค๑	การส่งมอบงานจัดซื้อ จัดจ้าง ตามกำหนด (ใช้ข้อมูลรายงานจัดซื้อจัดจ้าง)	ค่าร้อยละ	๙๘	๙๘	๙๘
ค๒	การจ่ายเงินให้บริษัทตรงตามกำหนด (เมื่อได้ตรวจจรับมอบงานแล้ว)	ค่าร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

สำนักงานอธิการบดีคำนึงถึงการให้บริการลูกค้าเป็นสำคัญ มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประจำปี โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันออกแบบและกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ กลุ่มบุคลากรภายใน นักศึกษา และกลุ่มบุคคลภายนอก โดยประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานทั้งหมดในสังกัดสำนักงานบดี ทั้ง ๕ กอง ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งครอบคลุม ๔ ประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
1.3 การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว หรือไม่					
1.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
1.5 มีการปรับปรุงวิธีการขั้นตอนการให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจ ในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
2.2 เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย หรือไม่					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายตรงประเด็น ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการหรือไม่					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด					
2.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอลีงตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ/เครื่องใช้/แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับให้บริการเพียงพอหรือไม่					
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาดเป็นระเบียบมีแสงสว่างเพียงพอหรือไม่					
3.3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นหรือไม่					
3.4 มีช่องทางให้เลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบหรือไม่					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ท่านได้รับบริการที่ตรงต่อความต้องการหรือไม่					
4.2 ท่านได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่					
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดหรือไม่					
4.4 หน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้”

ผลการสำรวจ ดังนี้

รูป ๗.๒-๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม (๕ คะแนน)

จากแบบสำรวจข้างต้นผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มีดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการงานสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีทั้ง นักศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร ส่วนราชการอื่น ๆ และประชาชนทั่วไป ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใต้สังกัด สำนักงานอธิการบดี สามารถสรุปผลจากการประเมินได้ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ คณาจารย์ ผู้บริหารและบุคคลภายนอก ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและตอบผ่านระบบออนไลน์ (Google form) จำนวน ๒,๐๖๕ คน เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล และนำผลจากการประเมินรวมถึงข้อเสนอแนะมาพัฒนางานในปีต่อไป โดยผลการประเมินสามารถสรุปผลได้ดังนี้

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
กองกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑,๓๒๐ ชุด	๔.๕๑	๙๐.๖๖	๐.๕๗	พึงพอใจมากที่สุด
กองนโยบายและแผนผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ชุด	๔.๕๓	๙๐.๖๖	๐.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
กองพัฒนานักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗๙ ชุด	๔.๖๐	๙๒.๒๑	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
กองคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕๐ ชุด	๔.๖๖	๙๓.๑๔	๐.๖๕	พึงพอใจมากที่สุด
กองบริหารงานบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ ชุด	๔.๒๗	๘๕.๖๐	๐.๗๓	พึงพอใจมาก
รวม	๔.๕๒	๙๐.๔๕	๐.๕๖	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางข้างต้น สำนักงานอธิการบดีได้นำเกณฑ์มาตรฐานทั้ง ๔ ด้านมาเป็นปัจจัยในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี จึงสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี ได้ว่า กองคลัง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่ ๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาอันดับที่ ๒ คือ กองพัฒนานักศึกษา

มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑ รองลงมาอันดับที่ ๓ คือ กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖ รองลงมาอันดับที่ ๔ คือ กองกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖ และอันดับสุดท้ายคือ กองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดอยู่ที่ ($\bar{x}$) ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังได้สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดีไว้ดังนี้

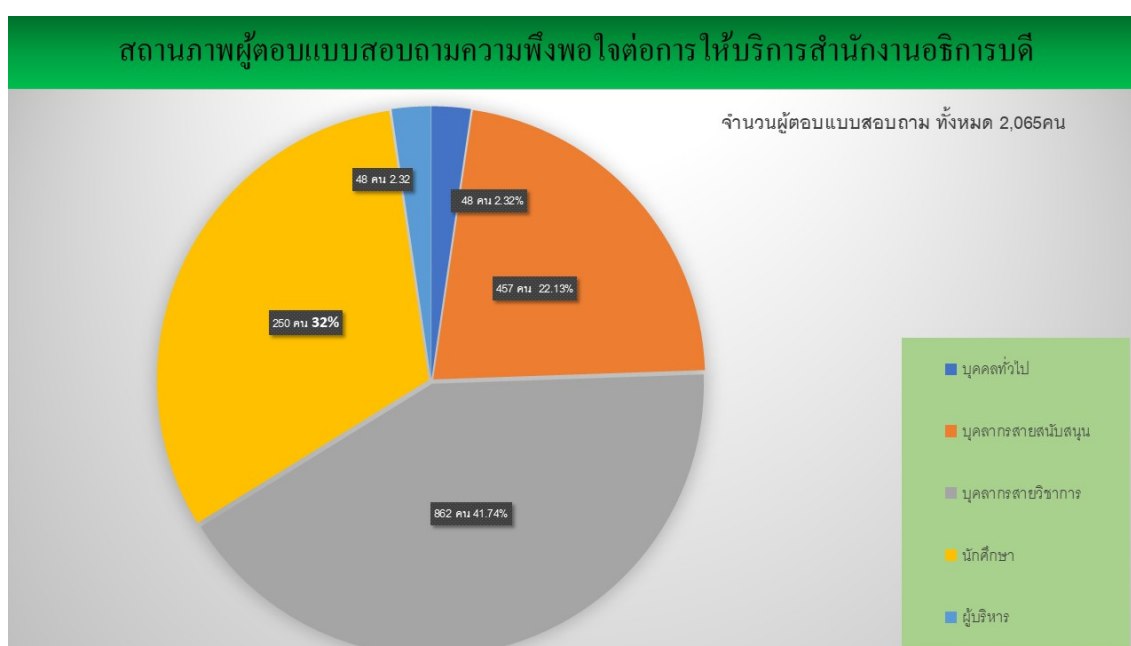
ประเด็นด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความต้องการ ความคาดหวัง
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๐๖	๐.๖๑	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๘๙.๖๐	๐.๕๘	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๘๘.๐๒	๐.๖๖	พึงพอใจมาก
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ	๔.๕๓	๘๙.๘๓	๐.๕๕	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๒	๙๐.๔๕	๐.๕๖	พึงพอใจที่สุด

จากตารางข้างต้นสรุปผลการประเมินได้ว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้องรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง และมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งกองคลังเป็นหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๒ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถแสดงข้อมูลจากแบบสำรวจเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

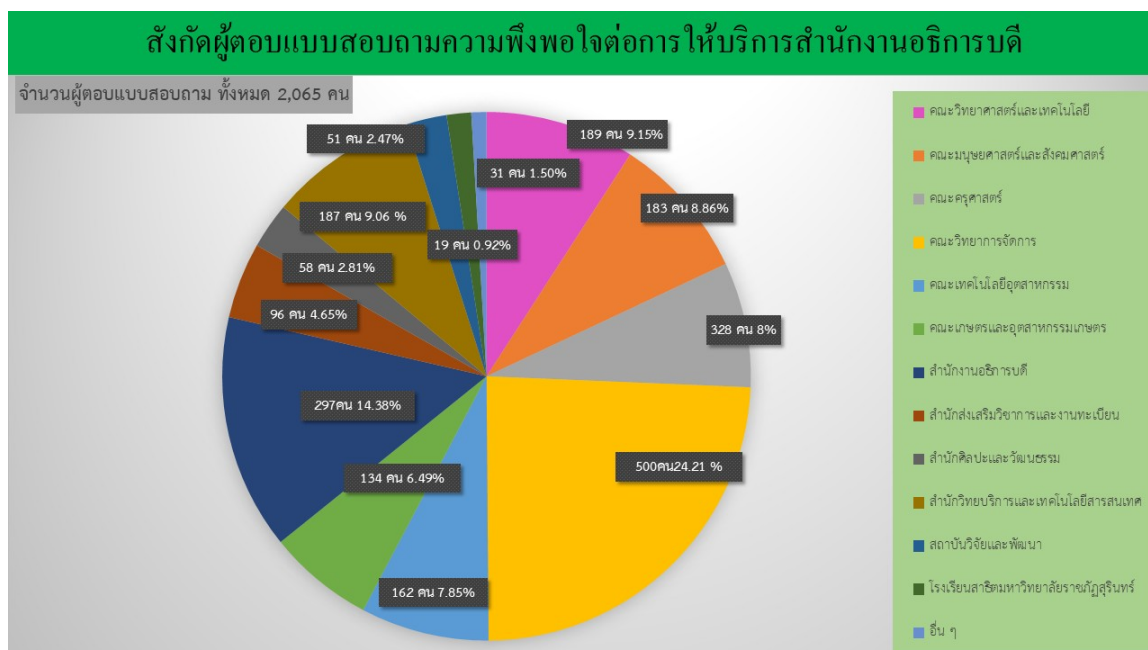
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปี ๒๕๖๗



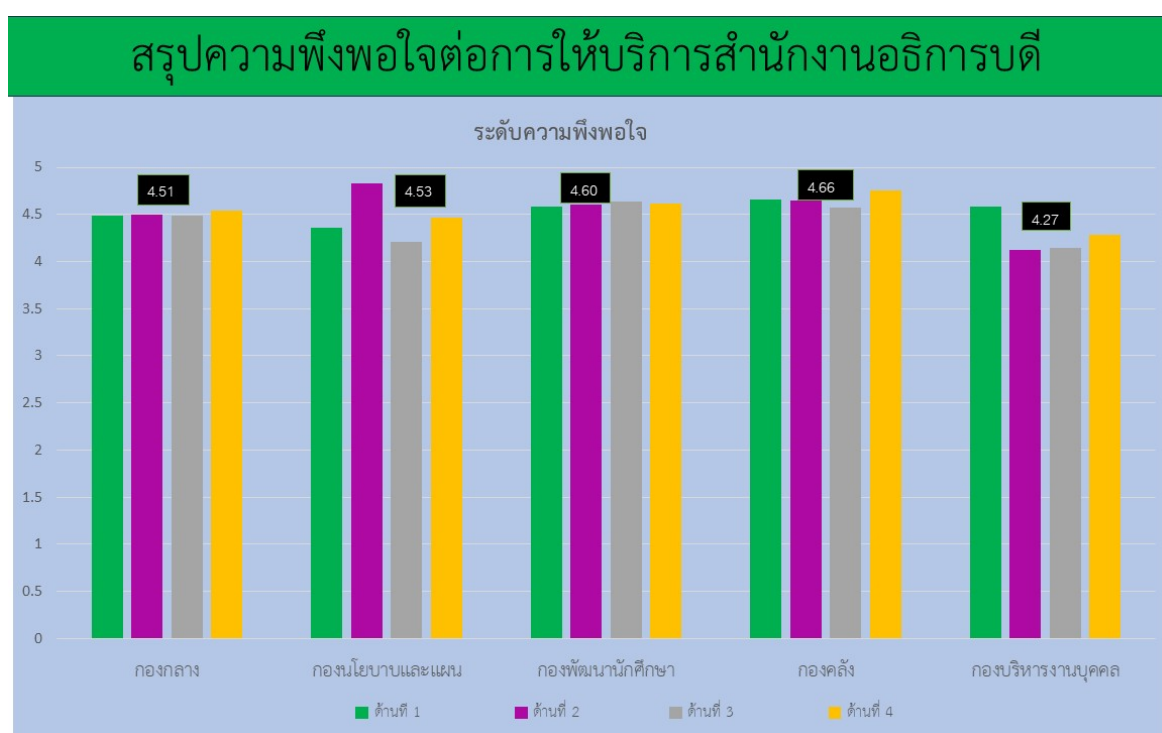
แผนภูมิที่ ๑ แสดงข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี



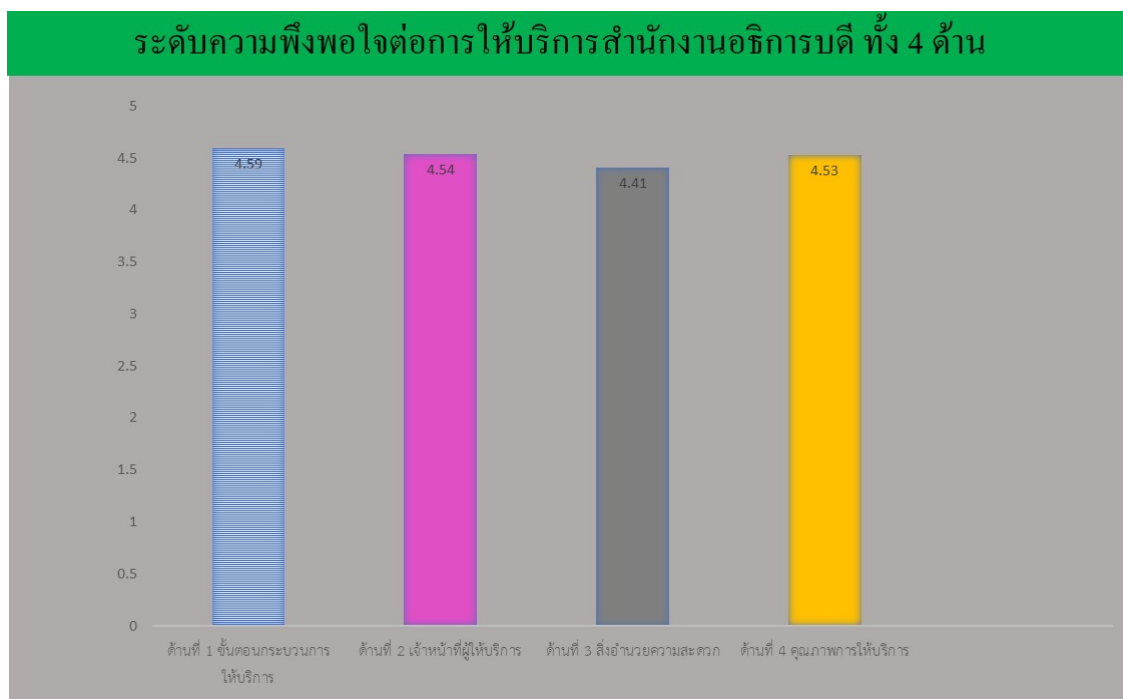
แผนภูมิที่ ๒ แสดงข้อมูลสถานภาพของผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี



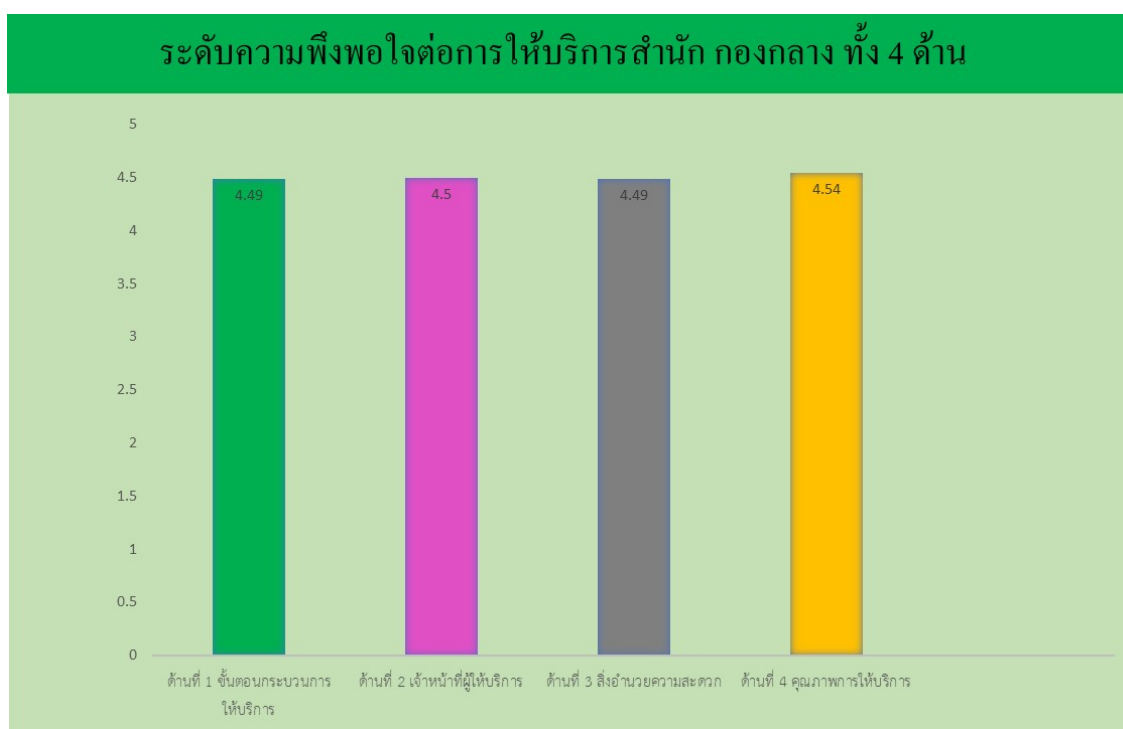
แผนภูมิที่ ๓ แสดงข้อมูลสังกัดของผู้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี



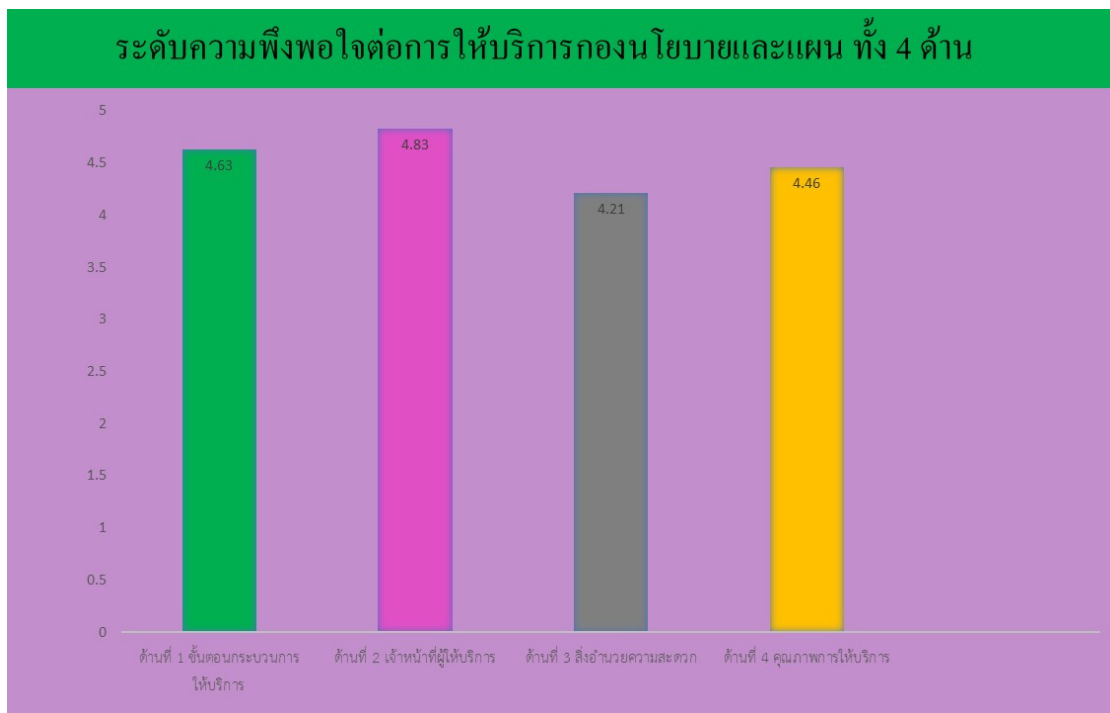
แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี



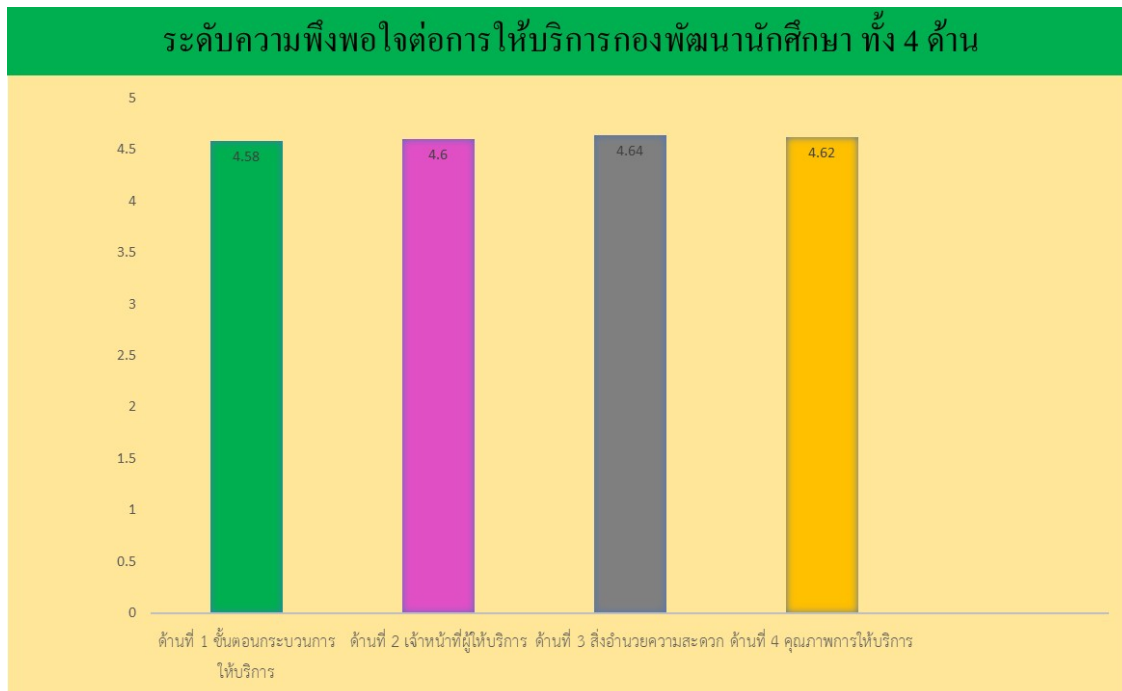
แผนภูมิที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๔ ด้าน



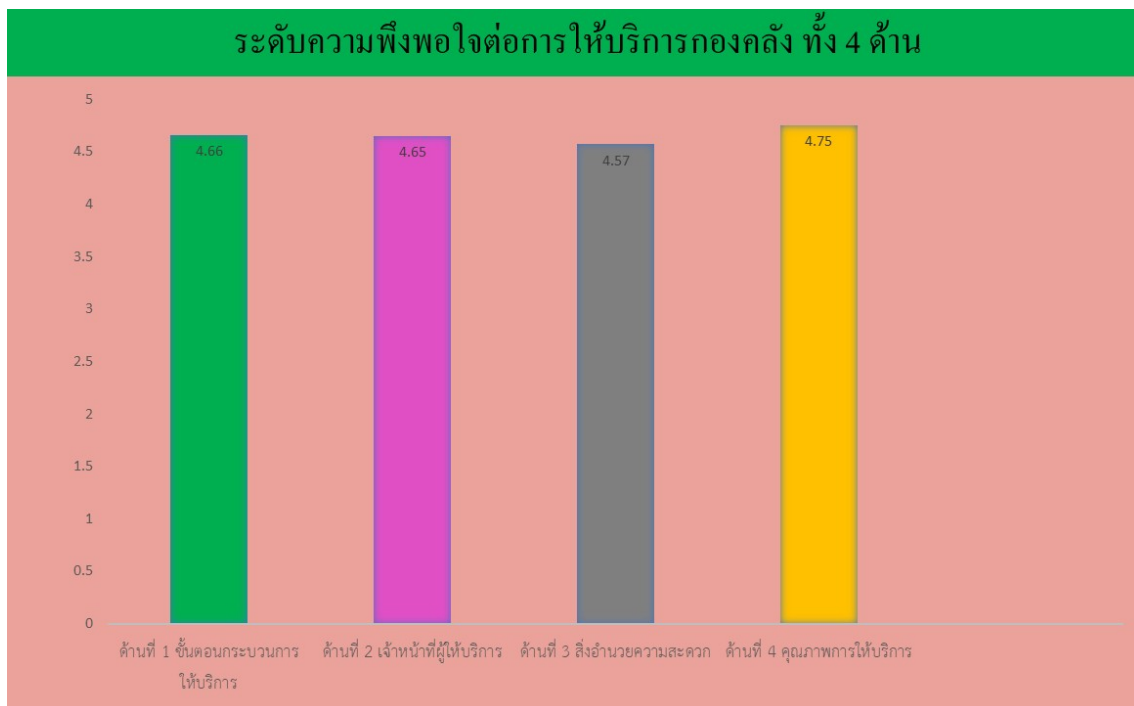
แผนภูมิที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๔ ด้าน



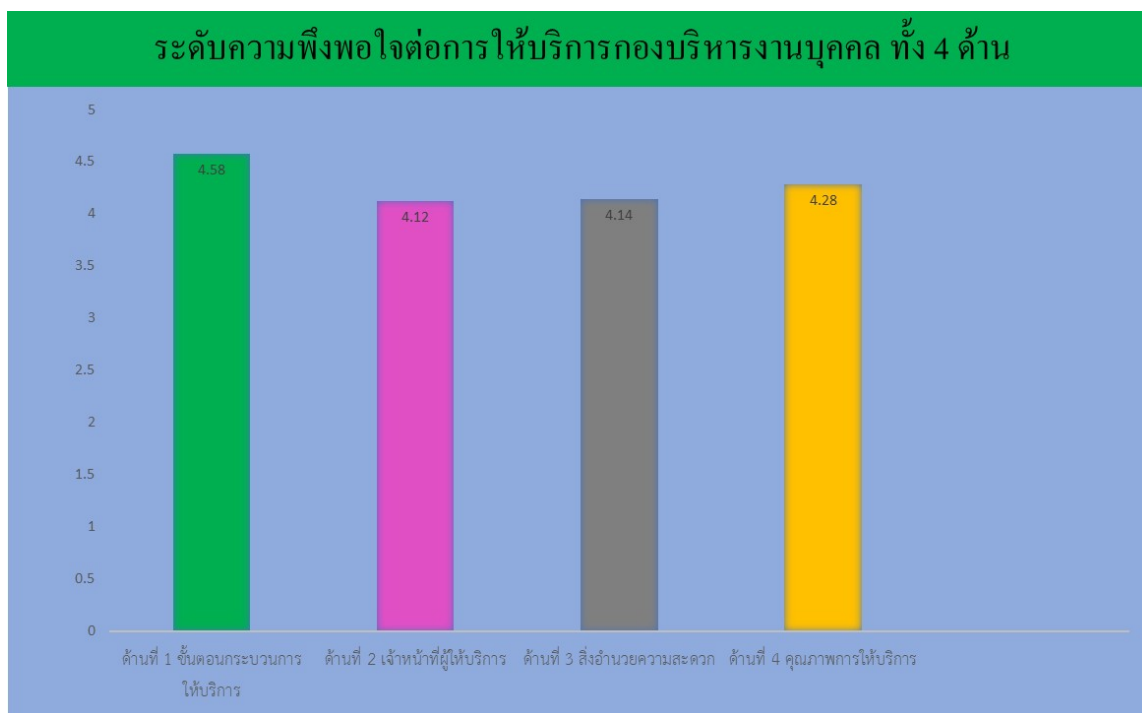
แผนภูมิที่ ๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๔ ด้าน



แผนภูมิที่ ๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๔ ด้าน



แผนภูมิที่ ๙ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๔ ด้าน



แผนภูมิที่ ๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ทั้ง ๔ ด้าน

ตารางที่ ๗.๒

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า					
(๑)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง	คะแนน (เต็ม ๕)	๓.๙๒	๓.๘๙	๔.๕๑
(๓)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน	คะแนน (เต็ม ๕)	๔.๓๑	๔.๓๑	๔.๕๓
(๔)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา	คะแนน (เต็ม ๕)	๔.๕๑	๔.๗๔	๔.๖๐
(๕)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง	คะแนน (เต็ม ๕)	๔.๑๙	๔.๑๙	๔.๖๖
(๖)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล	คะแนน (เต็ม ๕)	๓.๖๔	๓.๙๘	๔.๒๗
(๗)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	คะแนน (เต็ม ๕)	๔.๑๑	๔.๐๓	๔.๕๒

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

บุคลากรนับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการที่จะ ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการธำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น องค์กร ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อรักษาไว้ซึ่งคนดีคนเก่ง

สำนักงานอธิการบดีมองเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งเห็นได้จากผล การดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสาย สนับสนุนได้รับการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน มีจำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่ สูงขึ้นตามสายงานอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพ และสามารถธำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับองค์กรได้ในระยะยาว

ตารางที่ ๗.๓

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
(๑)	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี	ค่าร้อยละ (ปีงบประมาณ)	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๒)	โครงการที่สำนักงานอธิการบดีจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรตาม ความเชี่ยวชาญหรือตามตำแหน่งงาน	จำนวนโครงการ (ปีงบประมาณ)	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๓)	บุคลากรที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน	ค่าร้อยละ (ปีงบประมาณ)	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๕)	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	ค่าร้อยละ	๐	๒.๖๕	๕.๑๒
(๖)	ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	คะแนน (เต็ม ๕)	๓.๖๔	๓.๙๘	๔.๒๗

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล

สำนักงานอธิการบดี ได้นำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการ ดำเนินการของสำนักงานอธิการบดี และตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ถึงปีการศึกษา ๒๕๖๗ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนบุคลากรของ สำนักงานอธิการบดีเกี่ยวกับกรณีทุจริต กระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของมหาวิทยาลัยและของทางราชการ แสดงให้เห็น

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล

สำนักงานอธิการบดี ได้นำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการ ดำเนินการของสำนักงานอธิการบดี และตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ถึงปีการศึกษา ๒๕๖๗ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนบุคลากรของ สำนักงานอธิการบดีเกี่ยวกับกรณีทุจริต กระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของมหาวิทยาลัยและของทางราชการ แสดงให้เห็น

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล					
(๑)	ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ค่าร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๒)	ความสำเร็จของการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๓)	จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน	จำนวนข้อร้องเรียน	๐	๐	๐

กระบวนการควบคุมภายใน

สำนักงานอธิการบดี มีแผนการการบริหารจัดการที่ดีมีระบบ ขั้นตอนกระบวนการเพื่อการควบคุมภายใน สามารถติดตามกระบวนการได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด มี ปัญหาติดขัดอะไร สามารถลดข้อผิดพลาดทั้งทางด้านการใช้งบประมาณ จัดซื้อจัดจ้าง การรับเงิน การจ่ายเงิน การบันทึกบัญชี

ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์ จากการที่มหาวิทยาลัยได้ปรับกลยุทธ์ในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการปรับตัว ที่สำคัญ ได้แก่ การปรับโครงสร้างขององค์กร การดำเนินโครงการปฏิรูปมหาวิทยาลัย การส่งเสริมให้นักศึกษาและผู้รับบริการสามารถ เรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) การพัฒนาความเป็นสากลของมหาวิทยาลัย เช่น โครงการเข้ารับการประเมินตามเกณฑ์ QS Star Ratings การพัฒนาองค์กร EdPEX ๒๐๐ รวมทั้งการพัฒนาระบบปฏิบัติการ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กร และการ จัดการเรียนการสอน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ เป็นต้น ดังนั้น ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ มีการพัฒนา เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการทั้งภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และด้านกลยุทธ์ (กองแผน)					
(๑)	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานอธิการบดี	ค่าร้อยละ	๘๐	๘๐	๘๐
(๒)	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี	ค่าร้อยละ	๘๐	๘๐	๘๐
(๓)	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายประมาณตามแผน	ร้อยละ	๙๐	๙๐	๙๐
(๔)	ผลการประเมินศักยภาพของสำนักงานอธิการบดีจากการจัดทำโครงการตามแผน	ร้อยละ	๘๐	๘๐	๘๐
(๕)	ระยะเวลาของการออกใบเสร็จรับเงิน	นาที/เรื่อง	๑	๑	๑

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
	ค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าธรรมเนียมต่างๆให้กับนักศึกษา (ของกองคลัง)				
(๖)	ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลการออกใบเสร็จรับเงิน การนำส่งเงิน (ของกองคลัง)	ร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๗)	ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน ให้แก่ส่วนงาน/หน่วยงาน บุคคลภายใน ภายนอก (ของกองคลัง)	วัน	๓	๓	๓
(๘)	ร้อยละของความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี (ของพัสดุ)	ร้อยละ	๙๖	๙๖	๙๖
(๙)	ร้อยละของความสำเร็จตามแผนการดำเนินการด้านสินทรัพย์ (ของกองคลัง)	ร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
(๑๐)	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	ความสำเร็จของการจัดทำแผน	มี	มี	มี

ตารางที่ ๗.๕

ผลลัพธ์ด้านการกำกับ ติดตาม/ตรวจสอบ

สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจในการกำกับติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ดังนี้

ภารกิจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา กำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งด้านนโยบาย การ ควบคุม และติดตามการดำเนินงาน ประสานงานการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการรวบรวม และวิเคราะห์องค์ความรู้ พัฒนาระบบการ จัดการความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา และกำกับ ติดตามด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร คณะ/ส่วนงานและสถาบันเป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐานสากล โดยสำนักงานอธิการบดี กองประกันคุณภาพการศึกษาได้สนับสนุนจัดอบรมและประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหาร และบุคลากรในการเตรียมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๗ และทุกหน่วยงานได้เข้าร่วม กิจกรรมอบรม เรื่อง “EdPEX Overview สำหรับหน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่า/สำนักงานอธิการบดี” เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ทั้งนี้แต่ละกองได้ ร่วมกันจัดทำโครงร่างองค์กร (OP) ของตนเอง และปรับปรุงโครงการร่างองค์กร (OP) สำหรับเป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตาม เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX-SAR) ปีการศึกษา ๒๕๖๗ ของสำนักงานอธิการบดี ภายใต้การขับเคลื่อนของ คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี รวมทั้งมีการจัดอบรมโครงการจัดการความรู้ เช่น โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ การสร้างทัศนคติที่ดี (Positive Attitude) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ,โครงการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยในการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ,โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานขับ

รยยนต์ ด้วยกระบวนการ KAS : องค์ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) ทักษะ (Skill),โครงการศึกษาฐานและอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างค่านิยมร่วมองค์กร สำนักงานอธิการบดี (OD: Organization Development) เป็นต้น ตามภารกิจหลักของกองทั้งหมดจำนวน ๘ โครงการ โดยนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีเห็นชอบ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้กำกับติดตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี ให้เกิดการพัฒนาคูณภาพองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ

๒. ภารกิจด้านการตรวจสอบภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการ กำกับ ดูแลของฝ่ายบริหาร โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานสากล การปฏิบัติงานวิชาชีพความสำเร็จของแต่ละกระบวนการจะนำไปสู่การบรรลุผลตามแผนการตรวจสอบประจำปี ๒๕๖๗ พบว่า ๑.การเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานอธิการบดีเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ๒. ขั้นตอนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจของฝ่าย บริหารถึงการลดความเสี่ยงจากองค์กร เพราะเนื่องจากแผนการตรวจสอบประจำปี มาจากการประเมินความเสี่ยงขององค์กรส่วนหนึ่ง โดยเลือก ความเสี่ยงที่มีความสูงมาจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปีและถ่ายทอดถึงเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ทั้งนี้เมื่อแผนการตรวจสอบประจำปี มีผลสัมฤทธิ์ที่ สูงหรือร้อยละตามที่กำหนดไว้ หมายความว่าความเสี่ยงขององค์กรได้รับการสอบทานและรายงานผลให้กับผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ

ตารางที่ ๗.๖

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
๗.๖ ผลลัพธ์ด้านการกำกับ ติดตาม/ตรวจสอบ					
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
ปก.๑	หน่วยงานได้จัดทำโครงสร้างองค์กร (Organizational Profile: OP)	ร้อยละของหน่วยงาน ระดับกองใน สำนักงาน อธิการบดี ได้จัดทำร่าง OP	-	-	๑๐๐
ปก.๒	มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) ตามเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)	ร้อยละของหน่วยงาน ระดับกองใน สำนักงาน อธิการบดี ได้ประเมินตนเองและ จัดทำรายงาน	-	-	๑๐๐
ปก.๓	พัฒนากระบวนการตาม PDCA (งานประกัน)	จำนวนกระบวนการ	๔	๔	๔
ปก.๔	โครงการ/กิจกรรม สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมินมหาวิทยาลัย	จำนวน โครงการ	๓	๓	๓

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	หน่วยวัด	ข้อมูลปีการศึกษา		
			๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗
	ตามเกณฑ์ EdPEX ที่มีความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์				
ด้านการตรวจสอบภายใน					
ตส.๑	ผลการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบ ประจำปี เพื่อประเมินกระบวนการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบซึ่งเป็นภารกิจ หลักของสำนักงาน ตรวจสอบภายใน ตั้งแต่กระบวนการแผนการตรวจสอบ ประจำปี กระบวนการปฏิบัติการตรวจสอบ ตาม แผน การ ตรวจสอบ กระบวนการสรุปผลการตรวจสอบและ รายงานผลการตรวจสอบ กระบวนการติดตามผลการตรวจสอบ	ร้อยละของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของ แผนการตรวจสอบ ประจำปี	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
รายงานเชิงคุณภาพ พบว่า สำนักงานอธิการบดี มีการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี และมีขั้นตอนการดำเนินการเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง					