

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย

P.๑ ลักษณะองค์กร

- กองกลาง เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้น ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๓๖ ปัจจุบันได้มีการปรับโครงสร้าง ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานตามมาตรการแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
- มีจุดประสงค์ในการก่อตั้งเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านการบริหารเอกสาร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวของการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ ๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๘๗ ๓๐๑๓-๔ หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๘๘๗ ๓๐๑๕

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(๑) บริการ

กองกลาง จัดตั้งขึ้นตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๓๖ ปัจจุบันได้มีการปรับโครงสร้าง ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานตามมาตรการแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัยด้านบริหารงานทั่วไป โดยให้บริการ ดังนี้

- เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการด้านการจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัย
- เป็นศูนย์กลางการประสานงานของมหาวิทยาลัย
- สนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย
- ดำเนินการด้านการจัดการประชุมในระดับมหาวิทยาลัย
- สนับสนุนการดำเนินกิจการ และการจัดการประชุมของสภานักงาน

(๒) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ : เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการ การประสานงาน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

พันธกิจ : สนับสนุนการบริหารจัดการ ประสานงานและให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. เพื่อพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบสารสนเทศมารองรับการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก งานประชุม ให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(๓) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

กองกลาง มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของแต่ละส่วน จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ คน เพศหญิง ๒๐ คน เพศชาย ๑๐ คน อายุคนเฉลี่ย ๔๐ ปี อายุงานเฉลี่ย ๑๕ ปี การศึกษาระดับปริญญาโท ๑๒ คน ปริญญาตรี ๑๕ คน ปวส. ๑ คน มัธยมศึกษาตอนปลาย ๒ คน มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพโดยตำแหน่งบริหาร ๔ คน (ผู้อำนวยการ ๑ คน หัวหน้างาน ๓ คน) ปฏิบัติการ ๒๖ คน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	คุณวุฒิ	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง บริหาร/งาน
๑	นางพัชรี คำรินทร์	ป.โท (รัฐประศาสนศาสตร์)		ผู้อำนวยการ กองกลาง
๒	น.ส.รลิสฐิตา ถมทอง	ป.ตรี (การตลาด)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๓	นายจักรพันธ์ อารีศรีสม	ป.โท (บริหารธุรกิจ)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๔	น.ส.วิไลวรรณ ชงงาม	ป.ตรี (การตลาด)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๕	น.ส.สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์	ป.โท (บริหารการพัฒนา)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๖	ว่าที่ ร.ต.ภาวิต แก้วมา	ป.ตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศทาง ธุรกิจ)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๗	น.ส.ณัศวรพัทธ์ ฐิตาธานินทร์	ป.โท (รัฐประศาสนศาสตร์)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๘	น.ส.พนิตนันท์ อินทรารุช	ป.โท (รัฐประศาสนศาสตร์)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๙	น.ส.ปุณณภา แม้นพยัคฆ์	ป.โท (ส่งเสริมการเกษตร)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๐	นายวันนิวัฒน์ เรืองพรวิสุทธิ	ป.โท (การจัดการมนุษย์กับ สิ่งแวดล้อม)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๑	นางกาญจนา ถาแก้ว	ป.ตรี (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๒	นายกมล กล่อมมิตร	ป.ตรี (การพัฒนาชุมชน)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๓	น.ส.ธันยรัศมี วงศ์เกษม	ป.ตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศทาง ธุรกิจ)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๔	นายอาจันทร์ อยู่นาน	ป.ตรี (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๕	น.ส.เบญจพร ปานดี	ป.ตรี (เศรษฐศาสตร์)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๖	น.ส.ธัญชนก สีหาพล	ป.โท (การสื่อสารศึกษา)	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ	-

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	คุณวุฒิ	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง บริหาร/งาน
๑๗	น.ส.พวงพยอม เสนาวารี	ป.โท (บัญชี)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๑๘	นายวีระยุทธ แสนสุข	ป.ตรี (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)	นักประชาสัมพันธ์	-
๑๙	น.ส.ประภาพร ขุนนา	ป.ตรี (นิเทศศาสตร์)	นักประชาสัมพันธ์	-
๒๐	นายสาธิต หาญยุทธ	ป.ตรี (นิเทศศาสตร์)	นักประชาสัมพันธ์	-
๒๑	นางลัดดาวรรณ บำรุงกาญจน์	ป.ตรี (การตลาด)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	รักษาการใน ตำแหน่ง หัวหน้างาน ประชุม
๒๒	นางธัญทิพา เผ่าตะใจ	ป.ตรี (พัฒนาการท่องเที่ยว)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๒๓	น.ส.กิริยา ทิพย์โอสถ	ป.ตรี (การจัดการทั่วไป)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๒๔	น.ส.รัตน์มณี ยศติวงศ์	ปวส. (อิเล็กทรอนิกส์)	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	-
๒๕	น.ส.อำไพ บัวลอย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	พนักงานบริหาร	-
๒๖	น.ส.สุนัดดา สัตตวัตรกุล	ป.โท (บริหารการพัฒนา)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน สภาพนักงาน
๒๗	นายวรภาส ปุระณะพงษ์	ป.โท (การเงิน)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๒๘	นายศุภชัย ชัยอุดมวิทย์	ป.โท (รัฐประศาสนศาสตร์)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	-
๒๙	นางตรีนันท์ มาร์ควัวร์คเสน	ป.ตรี (นิเทศศาสตร์-การโฆษณา)	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน ประสานงาน
๓๐	นายมนตรี อนันต์	มัธยมศึกษาตอนปลาย	พนักงานขับรถ	-

(๔) สินทรัพย์

กองกลางมีสินทรัพย์ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๔.๑. ห้องประชุม ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน จำนวน ๖ ห้อง ตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย ดังนี้

- ห้องประชุมพวงแสด
- ห้องประชุมรวงผึ้ง
- ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัย
- ห้องประชุมสารภี
- ห้องประชุมอินทนิล
- ห้องประชุมเสลา

๔.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ดังนี้

- ๑) ระบบ e-Document

- ๒) ระบบรับ – ส่ง ไปรษณีย์
- ๓) ระบบ e-meeting
- ๔) ระบบของที่ระลึก
- ๕) ระบบ e-register
- ๖) ระบบจองห้องประชุม
- ๗) ระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับปริญญาเกิตติมศักดิ์
- ๘) Microsoft Teams
- ๙) ระบบออนไลน์ E-Learning

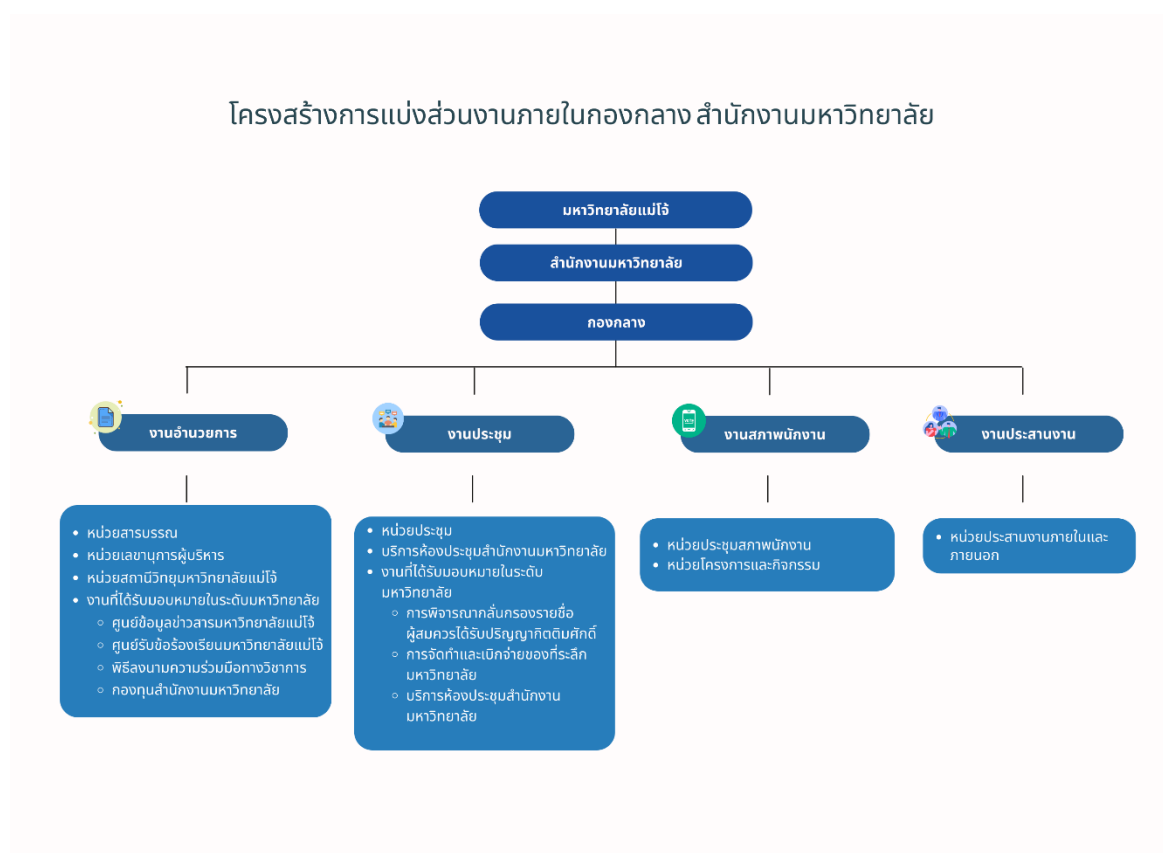
(๕) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองกลาง บรรลุตามพันธกิจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปราศจากความเสี่ยงต่อความสูญเสีย เสียหาย และปัญหาในการปฏิบัติงาน กองกลางใช้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่าง ๆ ดังนี้

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	งานที่เกี่ยวข้อง
๑. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๐	ทุกงาน
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	ทุกงาน
๓. ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/การฝึกอบรม สัมมนา/พัสดุ/การเงิน บัญชี	ทุกงาน
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	งานอำนวยการ
๕. ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๒	งานอำนวยการ
๖. ข้อบังคับฯ จรรยาบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๐	งานสภาพนักงาน
๗. ข้อบังคับฯ สภาพนักงาน พ.ศ. ๒๕๖๐	งานสภาพนักงาน
๘. ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการประชุมและวิธีการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๐	งานประชุม
๙. ข้อบังคับฯ ว่าด้วยชั้นสาขาของปริญญา และวิธีการให้ปริญญาเกิตติมศักดิ์ พ.ศ. ๒๕๖๔	งานประชุม
๑๐. ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓	งานประชุม
๑๑. ระเบียบฯ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการประชุม พ.ศ. ๒๕๖๓	งานประชุม
๑๒. ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. ๒๕๖๖	งานอำนวยการ
๑๓. ข้อบังคับฯ ว่าด้วยธรรมาภิบาล พ.ศ. ๒๕๖๓	งานสภาพนักงาน
๑๔. ประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ คัดเลือก อาจารย์ดีเด่นของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	งานสภาพนักงาน
๑๕. ประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ คัดเลือก บุคลากรสายสนับสนุนดีเด่นของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	งานสภาพนักงาน
๑๖. ประกาศฯ เรื่องกำหนดให้ส่วนงานสังกัดกลุ่มสาขาวิชา ลว. ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔	งานประชุม
๑๗. ประกาศฯ ปริญญาในสาขาวิชา อักษรย่อ สำหรับสาขาวิชา ครุฑประจำตำแหน่ง ครุฑวิทยฐานะและเข็มวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ย. ๒๕๖๒	งานประชุม

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(๑) โครงสร้างองค์กร



(๒) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่กองกลางให้ความสำคัญ เพราะความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนด แนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งกองกลางได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ	ผลผลิต/บริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้างาน ในสังกัดสำนักงาน มหาวิทยาลัย	- การตรวจสอบ เสนอความเห็นในหนังสือ และการผลิตเอกสาร - การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร - การรับรองผู้บริหาร ณ กรุงเทพมหานคร - ของที่ระลึกมหาวิทยาลัย - บริการห้องประชุม	- ตอบสนองต่อ ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย - ความรวดเร็ว ถูกต้อง - ความสะดวก ปลอดภัย

ผู้รับบริการ	ผลผลิต/บริการ	ความต้องการและ ความคาดหวัง
คณะ/หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	- ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรอง หนังสือ/คำสั่ง/ ประกาศ ก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม - การสืบค้น ติดตามหนังสือภายในและภายนอก - ออกเลขที่หนังสือภายนอก/คำสั่ง/ประกาศ - การส่งหนังสือทางไปรษณีย์ และอินทราทวิร์ - การให้บริการยานพาหนะ - บริการห้องประชุม	- ความรวดเร็ว ถูกต้อง - ความสะอาด ปลอดภัย - ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - มีจิตบริการ
หน่วยงานภายในสำนักงาน มหาวิทยาลัย	- ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรอง หนังสือ ภายนอก/คำสั่ง/ประกาศ ก่อนเสนอผู้บริหาร ลงนาม - การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ และอินทรา ทวิร์ - การให้บริการยานพาหนะ - บริการห้องประชุม	- ความรวดเร็ว ถูกต้อง - ความสะอาด ปลอดภัย - ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - มีจิตบริการ
บุคคลภายนอก /บริษัท / ห้างร้าน / ผู้ประกอบการ	- การบริการ - การสืบค้นและติดตามหนังสือ - การติดต่อสอบถาม	- การเข้าถึงบริการได้อย่าง เสมอภาค - ความรวดเร็ว ถูกต้อง - การให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์
นักเรียน นักศึกษา	- การติดต่อสอบถาม	- การให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์

(๓) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

กองกลาง มีการทำงานร่วมกับทุกหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย และทุกคณะ
สำนัก วิทยาลัย ส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ผู้ส่งมอบ	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
งานอำนวยการ			
- ไปรษณีย์ - บริษัทขนส่งเอกชน	จัดส่งไปรษณีย์ / ส่งของ	ดำเนินการตามรอบเวลาที่ กำหนด	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line
- บริษัทสายการบิน	ให้บริการจองตั๋ว เครื่องบินให้ผู้บริหาร	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line
- ร้านดอกไม้	บริการจัดดอกไม้ในงาน พิธีการที่สำคัญ		
- โรงแรม	ให้บริการจองที่พัก สำหรับผู้บริหาร	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line

ผู้ส่งมอบ	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
งานประชุม			
- ร้านอาหาร	บริการจัดอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
- ร้านจัดทำของที่ระลึก	สั่งทำของที่ระลึกของมหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
งานสภาพนักงาน			
- บริษัทสายการบิน	ให้บริการจองตั๋วเครื่องบินให้ผู้บริหาร	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
- ร้านอาหาร	บริการจัดอาหารเครื่องดื่ม อาหารว่าง และอาหารกลางวัน		
- โรงแรม	ให้บริการจองที่พักสำหรับประธาน และกรรมการ		
- บริษัทรถเช่า	ให้บริการจัดหารถ	ดำเนินการตามสัญญา และข้อกำหนด	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line - การทำจัดซื้อจัดจ้าง
- ร้านรับจ้างทำโล่ ของที่ระลึก ป้ายประชาสัมพันธ์	ติดต่อประสานงานการจัดทำเพื่อมอบรางวัลคนดีคนเก่ง	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
- ผู้ทรงคุณวุฒิ, ผู้เชี่ยวชาญ	เชิญเป็นวิทยากร โครงการต่าง ๆ	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
งานประสานงาน			
- บริษัทขนส่งเอกชน	จัดส่งเอกสาร		
- โรงแรม	ให้บริการจองที่พักสำหรับผู้บริหาร/บุคลากรมหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
- บริษัทเช่ารถ	ให้บริการจัดหารถ	ดำเนินการตามสัญญา และข้อกำหนด	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line - การทำจัดซื้อจัดจ้าง
- ร้านดอกไม้	บริการจัดดอกไม้ในงานพิธีการที่สำคัญ	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line
- ร้านของที่ระลึก	บริการจัดหาของที่ระลึกเพื่อมอบให้แขกสำคัญของมหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามข้อตกลง	- ติดต่อประสานงานโดยตรงทางโทรศัพท์ /Line

ผู้ส่งมอบ	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
เครื่องราช สป.อว.	รับ-ส่ง คืบเครื่องราชขอ งบุคคลากรใน มหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามกรอบ ระยะเวลา	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์
สำนักพระราชวัง	ติดต่อประสานงานเรื่อง งานพระราชพิธี	ดำเนินการตามกรอบ ระยะเวลา	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์
กสทช.	การต่อ รับใบอนุญาต เสียค่าปรับ	ดำเนินการตามกรอบ ระยะเวลา	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์
กรมการกงสุล กระทรวง การต่างประเทศ	ขอหนังสืออำนวยความสะดวก เพื่อไปขอการรับ ตรวจลงตรา	ดำเนินการตามกรอบ ระยะเวลา	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์

คู่ความร่วมมือ	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
งานอำนวยการ			
- คณะ/หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย / หน่วยงานในสำนักงาน มหาวิทยาลัย	- ประสานงานการ ปฏิบัติงานด้านสาร บรรณของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรอง เอกสาร	ปฏิบัติตามนโยบายและ ระเบียบว่าด้วยงานสาร บรรณ สำนัก นายกรัฐมนตรี	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line - การประชุมร่วม
ที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยแห่ง ประเทศไทย (ปชมท.)	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกัน	เพื่อให้เกิดการทำงาน ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- การประชุมร่วม
เครือข่ายพัฒนา ระบบงานบริหารและ ธุรการ		เพื่อให้เกิดการทำงานที่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line - การประชุมร่วม
กองเทคโนโลยีดิจิทัล	เป็นที่ปรึกษา และให้ ความรู้เกี่ยวกับระบบที่ นำมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	เพื่อให้การทำงานเกิด ความรวดเร็ว	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line - การประชุมร่วม
กองคลัง	การเบิกจ่าย / การจัดซื้อ จัดจ้าง	ปฏิบัติตามระเบียบการ เบิกจ่าย	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line

คู่ความร่วมมือ	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสารที่สำคัญ
งานประชุม			
- คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย / หน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย	- จัดการประชุม - ขอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - แลกเปลี่ยนเรียนรู้	จัดประชุม ตามรูปแบบ และวิธีการที่กำหนด	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line
กองเทคโนโลยีดิจิทัล	เป็นที่ปรึกษา และให้ความรู้เกี่ยวกับระบบที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	เพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็ว	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line - การประชุมร่วม
กองคลัง	การเบิกจ่าย / การจัดซื้อจัดจ้าง	ปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่าย	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line
งานสภาพนักงาน			
- คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย / หน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย	จัดการประชุม	จัดประชุม ตามรูปแบบ และวิธีการที่กำหนด	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line
ที่ประชุมสภาคณาจารย์ มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกัน	เพื่อให้เกิดการทำงาน ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- การประชุมร่วม
เครือข่ายเจ้าหน้าที่ สำนักงานสภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ			
กองคลัง	การเบิกจ่าย / การจัดซื้อจัดจ้าง	ปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่าย	- ติดต่อประสานงานโดยตรง ทางโทรศัพท์ /Line

P.๒ สภาวะขององค์กร

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
๑. พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ตรงตามความรับผิดชอบของภาระงาน	- จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ส่งเสริมการอบรม ดูงาน	- บุคลากรมีทัศนคติบวก และพร้อมรับการพัฒนา
๒. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการบริการ	- ปรับปรุงระบบงานสารบรรณให้เหมาะสมกับการใช้งาน - ปรับปรุงระบบ e-meeting ให้มีครอบคลุมกับบริบทของงาน - ปรับปรุงระบบ รับ-ส่ง ไปรษณีย์ ให้ง่ายต่อการให้บริการ - พัฒนาระบบบริหารจัดการ ยานพาหนะ - พัฒนาระบบของที่ระลึก - ปรับปรุงระบบออกเลขหนังสือให้สะดวกต่อการใช้งาน - พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับปริญญาเกิตติมศักดิ์	- ผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้อง - เจ้าหน้าที่ IT เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบ - มีบุคลากรที่มีทักษะด้านการจัดทำระบบสารสนเทศ

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการของกองกลาง จะนำผลการประเมินจากรายงานภาระงานตามข้อตกลง (TOR) เป็นฐานในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์ผลการประเมิน จัดทำแผนยุทธศาสตร์ กำหนดเป้าหมาย และมีการทบทวน ตรวจสอบ เป็นรายเดือนในวาระการประชุมของกองกลาง

ด้านบุคลากร

สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการศึกษ อบรม สัมมนา ในหลักสูตร ที่สอดคล้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานประจำ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการเรียนรู้ของกองกลาง

ด้านบริการ

ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อความเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบริบทของแต่ละงาน เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกองกลางมีงานในสังกัด จำนวน 4 งาน มีวิธีการกำหนดผู้รับบริการตามขั้นตอน คือ ให้แต่ละงานกำหนดกลุ่มผู้รับบริการตามการให้บริการของแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานอำนวยการ จำแนกผู้รับบริการออกเป็น

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. ผู้รับบริการจากภายนอก	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน (รับเอกสาร และประสานในเรื่องเอกสารที่เสนอเข้ามาจากหน่วยงานภายนอก)
2. บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้	ทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (รับ-ส่ง และเสนอหนังสือให้กับผู้บริหาร ประสานงานระหว่างหน่วยงาน)
3. อาจารย์	เสนอหนังสือให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณาลงนาม/สั่งการ

1.2 งานประชุม จำแนกผู้รับบริการออกเป็น

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	1. ให้บริการด้านการจัดการประชุม ทั้งในรูปแบบเอกสาร และการจัดเตรียมเอกสารการประชุมอิเล็กทรอนิกส์/การจัดการประชุมออนไลน์ 2. ให้บริการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เช่น มติที่ประชุม รายงานการประชุม เอกสารประกอบการประชุม ฯลฯ ผู้ได้รับปริญญาเกิตติมศักดิ์ ฯลฯ 3. อำนวยความสะดวกระหว่างการประชุม เช่น ควบคุมระบบภาพ/เสียง/คอมพิวเตอร์ การเสนอแฟ้มเอกสารลงนาม บริการอาหารและเครื่องดื่ม 4. เบิกจ่ายของที่ระลึกให้แก่ผู้บริหาร หน่วยงานในสำนักงานมหาวิทยาลัย และหน่วยงานระดับคณะ/สำนัก 5. บริการให้ยืมวัสดุงานบ้านงานครัว
2. คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย	
3. คณะกรรมการที่ประชุมรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี	
4. คณะกรรมการ (คุณอำนวย)	
5. หน่วยงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้	

1.3 งานสภาพนักงาน จำแนกผู้รับบริการออกเป็น

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. คณะกรรมการสภาพนักงาน	1. จัดประชุมคณะกรรมการ/อนุกรรมการ 2. ดำเนินงานโครงการกิจกรรมด้าน ยุทธศาสตร์ และด้านจรรยาบรรณ 3. ดำเนินงานด้านธุรการ การเงิน และพัสดุ 4. สนับสนุนข้อมูล 5. รายงาน สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล 6. งานอื่น ๆ ที่มอบหมาย
2. คณะกรรมการคัดเลือกอาจารย์ ดีเด่นมหาวิทยาลัยแม่โจ้	1. จัดประชุมคณะกรรมการ 2. สนับสนุนข้อมูล 3. รายงาน สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล
3. คณะกรรมการคัดเลือกบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการดีเด่นของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1. จัดประชุมคณะกรรมการ 2. สนับสนุนข้อมูล 3. รายงาน สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล
4. อาจารย์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ผู้ ปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการคัดเลือก อาจารย์ดีเด่นแห่งชาติ	1. สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล 2. สนับสนุนข้อมูล
5. เครือข่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสภา คณาจารย์แห่งประเทศไทย (Sonet)	1. ประสานงานด้านข้อมูล/ ข่าวสาร 2. ประสานงานการประชุม ปอมท. / ปชมท.

1.4 งานประสานงาน จำแนกผู้รับบริการออกเป็น

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้	1. รับ - ส่ง เอกสาร / พัสตูลักษณ์ ระหว่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับ สป.อว. /บุคคล/หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน กทม. และจังหวัดใกล้เคียง 2. รับ - ส่ง เอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-manage) หรือ ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ 3. ติดตามประสานงาน งานพระราชทานปริญญาบัตรและงานพิธี การต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย 4. ติดตามประสานงาน งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของมหาวิทยาลัย -เข้ารับ / ส่งคืน / ใบกำกับ / ค้างรับ /บัตรเข้าเฝ้า / ภาพถ่าย / กรณีมีปัญหาติดต่อประสานงานเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้อง

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
	5. การจัดทำสัญญาทุนของมหาวิทยาลัย ณ ส่วนกลาง 6. ติดตามประสานงาน การขอหนังสือนำเดินทาง / หนังสือเดินทาง / วีซ่า 7. บันทึกภาพภารกิจ/กิจกรรมของผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา ตามที่ได้รับมอบหมาย 8. ดำเนินการเรื่องของที่ระลึก และอื่น ๆ เพื่อตอบแทนเนื่องในโอกาสต่าง ๆ 9. บริการ / อำนวยความสะดวก รับ-ส่ง ผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัย 10 . บริการจองที่พัก โรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร 11. บริการให้ข้อมูล/แนะนำการเดินทางโดยรถสาธารณะของกรุงเทพมหานคร 12. การรับของบริจาค/สนับสนุนจากบุคคลและองค์กรต่าง ๆ 13. ต้อนรับ / รับรองแขกมหาวิทยาลัย 14. บริการ/อำนวยความสะดวก จัดหาสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมออนไลน์ ณ งานประสานงาน 15. งานเร่งด่วน/งานเฉพาะกิจอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย 16. เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในการเข้าร่วมประชุมตามทื่อธิการบดีมอบหมาย

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองกลางได้รวบรวมช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
1. ผู้รับบริการทุกกลุ่ม	แบบประเมินความพึงพอใจของ กองกลางรายบุคคล	✓		ได้ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของ กองกลาง เพื่อนำไปพัฒนาและ ปรับปรุง

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองกลาง ได้ออกแบบเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 1 วิธีการ ดังนี้

1. แบบประเมินความพึงพอใจของกองพัฒนาคุณภาพรายบุคคล เป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรของกอง ด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 8 ประเด็น ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
- 3) ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอนมีความคล่องตัว
- 4) ความรวดเร็วในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- 5) ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ
- 6) ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
- 7) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ที่มีคำตอบเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการประเมิน

ประเด็น	กองกลาง
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.45
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.49
3. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอนมีความคล่องตัว	4.45
4. ความรวดเร็วในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.45
<u>ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</u>	
5. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.57
6. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.55
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ	4.57

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิด

1. ควรลดขั้นตอนในการเสนอเอกสาร เพราะล่าช้ามาก
2. ควรจัดลำดับความสำคัญของเอกสารให้ดี เรื่องเร่งด่วนควรรีบเสนอ อย่ายืดติดกับระเบียบจนขยับไม่ได้
3. ไม่ควรเอาเอกสารทุกอย่างไปสแกนเก็บไว้เพราะทำให้เสียเวลา การสำเนาเอกสารบางอย่างเก็บไว้ อาจมีความผิด
4. ควรลดขั้นตอนการทำงาน ตรวจสอบ เสนอลงนาม ออกเลขหนังสือ ให้เร็วขึ้นกว่านี้
5. อธิบายงานแก้ไขให้ชัดเจน และใช้เวลาในการตรวจเอกสารค่อนข้างนาน
6. จัดทำคำชี้แจง แบบฟอร์ม รายละเอียด เงื่อนไข ผู้ที่จัดทำบัตรเข้าพิธีพระราชทานปริญญาบัตร เพื่อความเข้าใจตรงกัน
7. ควรควบคุมอารมณ์
8. มารยาทในการให้บริการ เช่น คำพูด กิริยา น้ำเสียง การแสดงออกทางใบหน้า
9. ควรปรับปรุงความชัดเจนในการให้บริการ ตรวจสอบและแก้ไขเอกสารไม่รอบคอบ ทำให้เอกสารที่ต้องเสนอผู้บริหารลงนามเกิดความล่าช้า อาทิ ไม่ตรวจเอกสารให้ถูกต้องและคอมเมนต์การแก้ไขเอกสาร ในครั้งเดียว
10. ควรตรวจสอบเอกสารให้ถี่ถ้วนก่อนส่งกลับคณะฯ อาทิ เอกสารผ่านธุรการคณะแล้ว ตีกลับ คณะและแจ้งว่ายังไม่ได้ผ่านธุรการ
11. ไม่มีหลักเกณฑ์และคำแนะนำที่ชัดเจนในการแก้ไขหรือจัดทำคำสั่งให้แก่คณะ
12. ควรแก้ไขปรับปรุงเอกสารแบบเล็กน้อย กองกลางควรดำเนินการให้ส่วนงาน
13. ควรมีตัวอย่างหนังสือเรื่องต่าง ๆ เพื่อช่วยลดการแก้ไขเอกสารและลดเวลาเสนอเอกสาร
14. เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดเกินความจำเป็นเหมือนกลิ้งให้ได้งานยาก กรณีมีเอกสารที่ต้องเสนอผู้บริหารลงนามโดยด่วนทำให้ช้าจนเกินไป ซึ่งผ่านการตรวจจากงานสารบรรณแล้ว ยังต้องผ่านการตรวจสอบจากเลขานุการผู้บริหารอีกครั้ง

กองกลาง มีจุดเด่นเรื่องการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ แต่ยังมีจุดอ่อนที่ต้องพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอนมีความคล่องตัว
3. ความรวดเร็วในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากผลการประเมินการให้บริการ พบว่าประเด็นที่สำคัญ คือการลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองกลาง จึงได้จัดโครงการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณร่วมกับคณะกรรมการกลุ่มผู้นำชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) ด้านการพัฒนาบุคลากร กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป เพื่อสร้างความเข้าใจแนวปฏิบัติในการจัดทำหนังสือให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการทุกคน

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

กองกลางได้มีช่องทางในการดำเนินงานของกองกลาง เช่น การจองห้องประชุม แบบฟอร์มหนังสือต่าง ๆ สารสนเทศด้านสารบรรณ ข้อบังคับฯ ว่าด้วยจรรยาบรรณ ข้อบังคับฯ ว่าด้วยสภาพนักงาน เป็นต้น ผ่านทางเว็บไซต์กองกลาง และกลุ่มไลน์ Head_บริหารงานทั่วไป ซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วยหัวหน้างานบริหารและธุรการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับกองกลาง เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

(2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

กองกลาง เป็นศูนย์รับข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย โดยมีช่องทางการร้องเรียน 2 ช่องทาง คือ

1. ระบบสายตรงอธิการบดี เป็นระบบที่ให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกเข้ามาแสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งผู้ใช้งานต้องเข้าไปที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (<https://www.mju.ac.th/>) และคลิกเลือกเมนู สายตรงอธิการบดี

ในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือการแสดงความคิดเห็นผ่านทางสายตรงอธิการบดี ซึ่งกองเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์และรวบรวมข้อมูล (อ้างอิง: https://erp.mju.ac.th/president/Board_Report.aspx) ทั้งนี้ เมื่อบุคคลทั่วไป นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ และบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่งเรื่องมายังสายตรงอธิการบดี ผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลสายตรงอธิการบดี (กองเทคโนโลยีดิจิทัล) จะเป็นผู้ส่งเรื่องให้กับ ผู้ได้รับมอบหมายกลั่นกรอง (เลขานุการผู้บริหาร) เพื่อเสนอต่ออธิการบดีพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการชี้แจงข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว และทางเลขานุการอธิการบดีจะดำเนินการส่งข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องดังกล่าวแล้วจะมีการทำหนังสือชี้แจงต่อข้อร้องเรียนกลับมายังอธิการบดีเพื่อทราบ และจัดส่งข้อชี้แจงดังกล่าวไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลสายตรงอธิการบดี (กองเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ (อ้างอิง: [ขั้นตอนการร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดี](#)) ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญและเร่งด่วนเจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

2. เว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นระบบที่ให้นักศึกษา บุคคลทั้งภายในและภายนอกเข้ามาแสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งผู้ใช้งานต้องเข้าไปที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (<https://www.mju.ac.th/>) และคลิกเลือกเมนูศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียนซึ่งศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์และรวบรวมข้อมูล (อ้างอิง: [เว็บไซต์ศูนย์รับข้อร้องเรียน](#)) ทั้งนี้ เมื่อบุคคลทั่วไป นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ และบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่งเรื่องมายังเว็บไซต์ศูนย์รับ ข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน /ลงทะเบียนรับเรื่อง และแยกประเภทข้อร้องเรียน ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนในเรื่องทั่วไป หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน และเสนอความเห็นต่ออธิการบดี ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องทางวินัย หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องเข้า[คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายในและภายนอก และจากสายตรงอธิการบดี](#) เพื่อพิจารณาและส่งต่อไปฝ่ายกฎหมาย เพื่อเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนรับเรื่อง และศูนย์ฯ จะดำเนินการส่งเรื่องให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการชี้แจง โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับข้อชี้แจงตามความสำคัญของเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เมื่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องดังกล่าวแล้วจะทำหนังสือชี้แจงกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนรับทราบ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด ส่วนงานจะต้องชี้แจงเหตุผลต่อศูนย์รับข้อร้องเรียน (อ้างอิง: [ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน](#)) และเมื่อครบหกเดือนหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจัดทำสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการ

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

ในรอบการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองกลางได้รับผิดชอบตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT-QMS Guidelines ในระดับมหาวิทยาลัย ดังนี้

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
C.6.6	ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)
C.8.1	กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

1. CUPT QMS - C.6.6

กระบวนการที่ได้ดำเนินการใน C.6.6 ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจ ต่าง ๆ (Merit System) คือ เป็นระบบประเมินความดีความชอบ เป็นไปตามการบริหารงานบุคคล ที่ใช้หลักความสามารถ ความยุติธรรม ความเสมอภาค ปราศจากการแทรกแซงใด ๆ ให้การดำเนินงานเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการระบบการ ประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจของมหาวิทยาลัย	ผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการกองกลาง งานสภาพนักงาน
วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร	

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
คณะกรรมการ คัดเลือก (ข้อ 7) ตาม ประกาศ	1. ประกาศ กบม. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ คัดเลือก อาจารย์ดีเด่นของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2. ประกาศ กบม. เรื่อง หลักเกณฑ์และ วิธีการคัดเลือก บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ ดีเด่นของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1. จัดทำแผนดำเนินการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่น และบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการดีเด่น ประจำปี 2. เสนอรายชื่อคณะกรรมการคัดเลือกฯ เข้าที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาแต่งตั้ง ตามประกาศ 3. ประชุมคณะกรรมการคัดเลือกฯ ครั้งที่ 1 เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์ การคัดเลือกเพิ่มเติม ปรับปรุงแผนการดำเนินการคัดเลือก และ ปรับปรุงแบบฟอร์มการรับสมัครให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการเสนอเพิ่มเติม หรืออาจปรับปรุงประกาศ กบม. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกฯ และแจ้งเวียนให้ ส่วนงานบุคลากร เสนอดีเด่น ตามแบบฟอร์มการสมัคร ตามระยะเวลาที่กำหนด ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัคร และแบบฟอร์มใบสมัคร ตรวจสอบ ความสมบูรณ์ครบถ้วนเอกสาร 4. จัดประชุมครั้งที่ 2 เพื่อทำการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่น และ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการดีเด่น พิจารณาผลงาน 5. แจ้งผลการคัดเลือกต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยพิจารณา และประกาศผลการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่น และบุคลากรสายวิชาการดีเด่นประจำปี 6. พิธีมอบเข็มเพชรแม่โจ้และโล่ประกาศเกียรติคุณในพิธีไหว้ครู	บุคลากรได้รับ ประกาศเกียรติคุณ ยกย่องเป็นอาจารย์ ดีเด่นและบุคลากร สายสนับสนุน วิชาการดีเด่น	บุคลากรใน มหาวิทยาลัย

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		เสนอชื่อผู้ที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อเข้ารับการคัดเลือกเป็นอาจารย์ดีเด่นและบุคลากรดีเด่นในระดับชาติต่อไป 7. จัดทำประเมินผลการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเสนอดีเด่น 8. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ เสนอคณะกรรมการคัดเลือกและและมหาวิทยาลัยทราบต่อไป		

2. CUPT QMS - C.8.1

กระบวนการที่ได้ดำเนินการใน C.8.1 กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ คือ การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ กองกลาง / กองเทคโนโลยีดิจิทัล / กองแผนงาน / ฝ่ายสื่อสารองค์กร
วัตถุประสงค์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบัน อย่างเป็นระบบ	

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนเสียภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัย	ความคิดเห็น ข้อ ร้องเรียนและความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	(1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่อง (2) พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน และส่งให้ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขภายใน กรอบเวลาที่กำหนด (2.1) กรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่ อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เสนอความเห็นต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ (3) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้อง ดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการ ดำเนินการมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน (3.1) กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใด ๆ ให้รายงานต่อศูนย์รับ ข้อร้องเรียนพร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมี หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะด้วย	เผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ ประโยชน์ในทุก พันธกิจรวมถึงใช้ ประกอบการ ปรับปรุงและ พัฒนาการ ดำเนินงานทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของ มหาวิทยาลัย	๑. บุคลากรและ นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ๒. ศิษย์เก่าแม่โจ้ ๓. ชุมชนและ เกษตรกร ๔. ผู้ปกครอง ๕. ตัวแทนหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน ๖. ตัวแทน สถาบันการศึกษา

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		(4) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้วให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น (4.1) ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อเท็จจริงเป็นกรณีๆ ไป (5) การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี ให้ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน (6) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้องเรียน หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นใดที่ให้ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป		

Supplier (S) ผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		(7) กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤตินิชอบในหน้าที่ราชการ หรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งต่อไปฝ่ายกฎหมาย เพื่อเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป (8) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจพิจารณาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือใกล้เคียงให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน ก็ได้ (9) ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก 6 เดือน		

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

C 6.6 ระบบการประเมินความดีความชอบ ให้รางวัล ยกย่อง และเพิ่มขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับทิศทางการพัฒนาของคณะ/สถาบัน และส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ (Merit System)

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีการ คัดเลือกสายสนับสนุนวิชาการดีเด่นมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พิจารณาแก้ไข ปรับปรุงประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเสนอคณะกรรมการบริหารบุคคล พิจารณาอนุมัติเห็นชอบ ประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีการ คัดเลือกอาจารย์ดีเด่นและสายสนับสนุนวิชาการดีเด่นมหาวิทยาลัยแม่โจ้ฉบับใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัย และการเสนอชื่ออาจารย์ดีเด่น และสายสนับสนุนดีเด่นในระดับชาติ

C 8.1 กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกคณะ/สถาบันอย่างเป็นระบบ

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ มีการแต่งตั้งคณะทำงานรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. พิจารณาและกำหนดแนวทางและกำหนดกระบวนการให้การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ รวมถึงประเมินประสิทธิภาพกระบวนการ
2. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. นำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4