|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RR-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ | | | | |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ | เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมายของตัวชี้วัด | องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ |
| 1.พัฒนาระบบบริหาร  จัดการแบบธรรมาภิบาล | หน่วยงานมีระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพและจิตสำนึกในการบริหารจัดการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล | ร้อยละของระดับความสำเร็จของเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ | ร้อยละ 75 | **1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการ**  **ให้บริการ**  1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดทำคู่มือการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้  1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อนยุ่งยาก  1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม  1.4ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ เที่ยงตรง และยุติธรรม  1.5 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลาและใช้เวลาให้บริการอย่างเหมาะสม  1.6 มีช่องทางให้บริการหลากหลายและเหมาะสม เช่น ผ่านทาง Social media |
| RR-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ | | | | |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ | เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมายของตัวชี้วัด | องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ |
|  |  |  |  | 1.7 การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เช่น การตรวจสอบ การลงทะเบียนผ่านโปรแกรมออนไลน์  **2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง บริการด้วยรอยยิ้ม วาจาไพเราะอ่อนหวาน  2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ  2.3 รับฟังปัญหา หรือตอบข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ  2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ถูกต้องและชัดเจน  2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ |
| RR-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ | | | | |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ | เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมายของตัวชี้วัด | องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ |
|  |  |  |  | 2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ทันต่อเวลา และเอาใจใส่ต่อการ ให้บริการ  2.7 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม  **3.ด้านประสานงานและประชาสัมพันธ์**  3.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงเรื่องการบริการอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง  3.2.มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ  3.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์หรือ Social media แก่ผู้ให้บริการและปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นปัจจุบัน |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RR-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ | | | | |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ | เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมายของตัวชี้วัด | องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ |
|  |  |  |  | **4. ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม/สิ่งอำนวย**  **ความสะดวก**  4.1 ความพร้อมของโปรแกรมและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ  4.2 ความเสถียรภาพของระบบอินเตอร์เน็ตที่ให้บริการ เช่น โปรแกรมทะเบียน โปรแกรมสืบค้น เป็นต้น  4.3 ความสะอาดของห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้พร้อมให้บริการ  4.4 จำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเพียงพอแก่การบริการ  4.5 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถรองรับระบบบริการได้เป็นอย่างดี |