



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
Academic Resources and Information Technology

รายงานการประเมินตนเอง **ARIT** **EdPEx** *REPORT 2025*

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สารบัญ

หน้า

สารบัญ.....	ก
สารบัญภาพ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
นิยามและคำย่อ.....	ช
โครงสร้างองค์กร.....	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร.....	1
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	4
P.2 สถานการณ์ขององค์กร	8
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน.....	8
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์.....	9
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	10
หมวด 1 การนำองค์กร	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง.....	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	20
หมวด 2 กลยุทธ์	29
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	29
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ.....	32
หมวด 3 ลูกค้า.....	54
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า.....	54
3.2 ความผูกพันของลูกค้า.....	59
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	66
4.1 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก	66
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	70
หมวด 5 บุคลากร	75
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	75
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	83
หมวด 6 การปฏิบัติการ	88
6.1 กระบวนการทำงาน	88

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ.....	98
หมวด 7 ผลลัพธ์.....	104
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและ ด้านกระบวนการ.....	104
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า.....	107
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร.....	108
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร.....	109
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์.....	111

สารบัญ

หน้า

ภาพที่ OP-1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	5
ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM).....	11
ภาพที่ 1.1-2 กระบวนการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม	12
ภาพที่ 1.2-1 ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)	20
ภาพที่ 1.2-2 กระบวนการสร้างความผูกพันของสังคมและการสนับสนุนชุมชน	27
ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	29
ภาพที่ 2.2-1 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ	32
ภาพที่ 3.1-1 การบริหารจัดการลูกค้าตามรูปแบบ ARIT Customer Model.....	54
ภาพที่ 3.2-1 การส่งมอบบริการตามระบบงานที่สำคัญ	63
ภาพที่ 4.1-1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก	66
ภาพที่ 4.2-1 NIST Framework	72
ภาพที่ 4.2-2 การสร้างและการจัดการความรู้.....	73
ภาพที่ 4.2-3 การบริหารจัดการวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	75
ภาพที่ 5.1-1 กระบวนการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	76
ภาพที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล.....	77
ภาพที่ 5.1-3 ระบบบริหารจัดการสภาพแวดล้อม	80
ภาพที่ 5.2-4 กระบวนการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร	83
ภาพที่ 5.2-5 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน	85
ภาพที่ 5.2-6 แนวทางการพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง	86
ภาพที่ 6.1-1 การออกแบบบริการ และกระบวนการ	88
ภาพที่ 6.1-2 การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้ SIPOC MODEL (KP1 กระบวนการบริการทรัพยากรการเรียนรู้)	92
ภาพที่ 6.1-3 ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ	92
ภาพที่ 6.1-4 กระบวนการปรับปรุง	97
ภาพที่ 6.2-1 BCP Life Cycle	100
ภาพที่ 6.2-2 ARIT Risk Management	102
7.1ก-1 จำนวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ.....	104
7.1ก-2 ร้อยละความถูกต้องของการลงรายการ	104
7.1ก-3 จำนวนผู้เข้ารับบริการห้องสมุด	104

7.1ก-4 จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์	104
7.1ก-5 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	104
7.1ก-6 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการซ่อมและบำรุงรักษา	104
7.1ก-7 จำนวนโครงข่ายวงจรรีโมตอินเทอร์เน็ต	105
7.1ก-8 ร้อยละระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	105
7.1ก-9 จำนวนผู้รับบริการการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	105
7.1ก-10 ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนที่พร้อมรองรับการเรียนการสอน	105
7.1ก-11 ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน	105
7.1ข-1 จำนวนจุดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสายและไร้สาย	106
7.1ข-2 จำนวนครั้งในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	106
7.1ข-1 สถิติการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในองค์กร (การโจมตีทางเครือข่ายที่สำเร็จ)	106
7.1ข-2 จำนวนครั้งการสำรองข้อมูลสารสนเทศ	106
7.1ข-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ	106
7.1ค-1 จำนวนเครือข่ายที่มีความร่วมมือ (MOU)	107
7.2ก-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้	107
7.2ก-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต	107
7.2ก-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	107
7.2ก-1 จำนวนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซ้ำ	108
7.3ก-1 จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ไม่นับซ้ำ)	108
7.3ก-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	108
7.3ก-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร	108
7.3ก-1 อัตราการลาออกของบุคลากร	109
7.3ก-1 จำนวนของบุคลากรที่เป็นวิทยากรภายในและภายนอก	109
7.3ก-2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ/ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	109
7.4ก-1 ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และความเข้าใจต่อทิศทางการนำองค์กร	109
7.4ก-2 จำนวนช่องทางการสื่อสารของสำนักสื่อบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	109
7.4ก-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	110
7.4ก-1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสำนักฯ	110
7.4ก-2 คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก (EdPEX)	110
7.4ก-1 จำนวนครั้งการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ	110
7.4ก-1 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมจรรยาบรรณให้กับบุคลากร	111

7.4ก-1 จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	
ของสังคม และชุมชน.....	111
7.5-1 ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน.....	111
7.5-2 ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้.....	111
7.5-1 จำนวนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ก่อให้เกิดรายได้.....	112
7.5ข-1 ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์	112
7.5ข-2 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี	112

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ OP-1 การบริการที่สำคัญ.....	1
ตารางที่ OP-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักและวัฒนธรรมองค์กร	2
ตารางที่ OP-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	2
ตารางที่ OP-4 ปัจจัยการขับเคลื่อนที่สำคัญ จำแนกตามประเภทบุคลากร	3
ตารางที่ OP-5 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร	3
ตารางที่ OP-6 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่การสนับสนุนพันธกิจ	3
ตารางที่ OP-7 สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	3
ตารางที่ OP-8 ส่วนตลาดที่สำคัญ.....	5
ตารางที่ OP-9 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	6
ตารางที่ OP-10 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ.....	7
ตารางที่ OP-11 ตำแหน่งการแข่งขัน.....	8
ตารางที่ OP-12 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน.....	8
ตารางที่ OP-13 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ.....	9
ตารางที่ OP-14 บริบทเชิงกลยุทธ์	9
ตารางที่ 1.1-1 การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม	14
ตารางที่ 1.1-2 การสื่อสารของผู้นำระดับสูง	16
ตารางที่ 1.1-3 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต	17
ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กร.....	21
ตารางที่ 1.2-2 การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	23
ตารางที่ 1.2-3 กระบวนการกำกับติดตามตัวชี้วัด	24
ตารางที่ 1.2-4 กระบวนการจัดการ ลดความกังวลของชุมชน และลดผลกระทบของสังคมในปัจจุบันและอนาคต.....	24
ตารางที่ 1.2-5 การส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม.....	25
ตารางที่ 1.2-6 แผนการขับเคลื่อนความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม	26
ตารางที่ 1.2-7 โครงการยุทธศาสตร์ สวท. เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	28
ตารางที่ 2.1-1 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์.....	30
ตารางที่ 2.1-2 นวัตกรรมที่เกิดจากการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์.....	31
ตารางที่ 2.1-4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญ	33
ตารางที่ 2.2-1 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ	50

ตารางที่ 2.2-2 การคาดการณ์ผลการดำเนินการ.....	52
ตารางที่ 2.2-3 การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....	53
ตารางที่ 3.1-1 วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น (C) และลูกค้าย่อยที่มี (FC)	55
ตารางที่ 3.1-2 สารสนเทศ/ข้อมูลย้อนกลับที่นำไปใช้ประโยชน์จากการรับฟังเสียงของลูกค้า.....	56
ตารางที่ 3.1-3 การจำแนกผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น	57
ตารางที่ 3.1-4 แนวทางการค้นหา/กำหนดกลุ่มลูกค้าและตลาดในอนาคต	58
ตารางที่ 3.1-5 หลักสูตรและบริการใหม่ที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลูกค้าย่อยอื่น	58
ตารางที่ 3.2-1 การสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	60
ตารางที่ 3.2-2 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น.....	61
ตารางที่ 3.2-3 การเสริมสร้างประสบการณ์และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	63
ตารางที่ 3.2-4 แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.1-1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก	67
ตารางที่ 4.1-2 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ.....	69
ตารางที่ 4.2-1 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ	70
ตารางที่ 4.2-2 ความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ	71
ตารางที่ 4.2-3 แผนการจัดการความรู้ (Strategy-Based KM Mapping Matrix)	74
ตารางที่ 5.1-1 การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร.....	78
ตารางที่ 5.1-2 แนวทางการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร	80
ตารางที่ 5.1-3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	81
ตารางที่ 5.1-4 นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร.....	82
ตารางที่ 5.2-1 การประเมินความผูกพันของบุคลากร	84
ตารางที่ 6.1-1 ข้อกำหนดและตัววัดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ	90
ตารางที่ 6.1-2 ข้อกำหนดและตัววัดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการ การสนับสนุนที่สำคัญ.....	93
ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการกำกับ ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน	96
ตารางที่ 6.1-4 ตัวอย่างการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	97
ตารางที่ 6.2-1 การจัดการเครือข่ายอุปทาน	99
ตารางที่ 6.2-2 การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย.....	100
ตารางที่ 6.2-3 การเตรียมความพร้อมและฟื้นฟูด้านความต่อเนื่องของธุรกิจและความสามารถ ในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว	101

คำนิยามและคำย่อ

	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ
กบ.	กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	AI	Artificial Intelligence (ปัญญาประดิษฐ์)
กบข.	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	BCP	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ก.พ.อ.	คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	BCP Team	คณะกรรมการความปลอดภัยและชีวอนามัย
คกก.	คณะกรรมการ	BCG	Bio-Circular-Green Economy
ค.ง.ส.	คณะกรรมการบริหารการเงินและทรัพย์สิน	C	Customer (ลูกค้า)
		CC	Core Competency (สมรรถนะหลัก)
บพท.	หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่	FC	Future customer (ลูกค้าอนาคต)
		HR	งานบริหารงานบุคคล
บพข.	หน่วยบริหารและจัดการทุนวิจัยด้าน	ITA	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
	การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน	KC	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
	ของประเทศ	KM	Knowledge Management (การจัดการความรู้)
ป.ตรี	ปริญญาตรี		
ป.โท	ปริญญาโท	KM Team	คณะกรรมการจัดการความรู้
ป . วิ ช า ซี พ	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	KP	Key Work Process (กระบวนการทำงานที่สำคัญ)
ชั้นสูง			
ปวช.	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ		
ปวส.	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	KPI	ตัวชี้วัด
ป.ป.ช.	คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	M	Mission (พันธกิจ)
		MOU	บันทึกความเข้าใจ
ผศ.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	MP	Key Management Process (กระบวนการบริหารที่สำคัญ)
ผอ.	ผู้อำนวยการ		
พน.	งานพัฒนานักศึกษา	PN	คู่ความร่วมมือ
พ.ร.บ.	พระราชบัญญัติ	PDCA	วงจรการบริหารงานคุณภาพ (Plan-Do- Check- Act)
มรภ.ศก.	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ		
รศ.	รองศาสตราจารย์	PDSA	โมเดลการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพงาน (Plan-Do-Study-Act)
วช.	สถาบันวิจัยแห่งชาติ		

	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ
ววน.	กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม	SA SC	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ท้าทายเชิงกลยุทธ์
สตง.	สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	SO	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
สป.อว.	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	SOp SCD	โอกาสเชิงกลยุทธ์ Sustainable Community Development
สวท.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	SDGs	Sustainable Development Goals
สสร.	สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต	SP	Key Support Process (กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ)
สนอ.	สำนักงานอธิการบดี	SH	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(stakeholders)
สวพ.	สถาบันวิจัยและพัฒนา	SSKRU	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
สภศ.	สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม	SWOT	เครื่องมือวิเคราะห์กลยุทธ์
สวก.	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	T	ภัยคุกคาม
สวรส.	สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	VOC	Voice of Customer
อบต.	องค์การบริหารส่วนตำบล	VMV	Vision Mission Values
อว.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม		

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สวท. มรภ.ศรีสะเกษ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2542 และได้รับการจัดตั้งเป็นส่วนงานภายในระดับสำนักที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามมติสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2564 ปัจจุบันแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานวิทยบริการ งานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร โดยมีภารกิจเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย และมีภารกิจที่สำคัญตามพันธกิจของสำนัก มี 4 บริการ ประกอบด้วย การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล ตามตาราง OP-1 ตาราง OP-1 การบริการที่สำคัญ

การบริการที่สำคัญ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	งบประมาณ	วิธีการส่งมอบ
การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการ ทันสมัยและหลากหลาย โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	23.32 %	1) จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์และออนไลน์ 2) พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติและบริการดิจิทัล 3) ส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศและฐานข้อมูลออนไลน์ 4) สนับสนุนการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ
การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	ระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์คและคอมพิวเตอร์ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และรองรับการขยายโครงข่ายที่เพิ่มขึ้นในอนาคต	42.41 %	1) ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบเซิร์ฟเวอร์อย่างต่อเนื่อง 2) ออกแบบ ติดตั้ง และบริหารโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย 3) จัดทำระบบสำรองเพื่อความพร้อมใช้งาน 4) ดูแลความมั่นคงปลอดภัยและบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ
การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ	5.59 %	1) ให้บริการห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน 2) ติดตั้งและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน 3) สนับสนุนและให้คำปรึกษาผู้ใช้บริการระหว่างการใช้งาน
การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	พัฒนาและส่งเสริมนักศึกษาให้มีสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสูงเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและทักษะที่จำเป็น ต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21	28.68 %	1) พัฒนาและจัดสอบมาตรฐานสมรรถนะดิจิทัลตามเกณฑ์ที่กำหนด 2) จัดอบรมและพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง 3) ประเมินผลและรับรองสมรรถนะด้วย Digital Certificate

(2) มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักและวัฒนธรรมองค์กร ตามตารางที่ OP-2

ตาราง OP-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักและวัฒนธรรมองค์กร

วิสัยทัศน์	“เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และนวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่นพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน พร้อมก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการการศึกษาและเทคโนโลยีในระดับภูมิภาค”
พันธกิจ	(M1) พัฒนาและให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย (M2) เสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (M3) สนับสนุนการเรียนรู้และการทดสอบผ่านเทคโนโลยี (M4) พัฒนานวัตกรรมและการสร้างสื่อการเรียนรู้ (M5) ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค (M6) พัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ
ค่านิยม	ค่านิยมองค์กร: ARIT (ก้าวหน้า เชื่อถือ สร้างสรรค์ ใช้เทคโนโลยีเพื่ออนาคต) A: Advancement (ความก้าวหน้า) R: Reliability (ความน่าเชื่อถือ) I: Innovation (นวัตกรรม) T: Technology (เทคโนโลยี)
สมรรถนะหลัก	CC1: ศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย (M1, M2) CC2: สนับสนุนการเรียนรู้และการทดสอบผ่านเทคโนโลยี (M3) CC3: พัฒนานวัตกรรมและการสร้างสื่อการเรียนรู้ (M4) CC4: ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค (M5) CC5: พัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (M6)
วัฒนธรรมองค์กร	วัฒนธรรมองค์กร: SMART (ปฏิบัติร่วมกันจนเป็นวิถี) S - Service Excellence (บริการยอดเยี่ยม) M - Modernization (ทันสมัย) A - Accountability (ความรับผิดชอบ) R - Resourcefulness (การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ) T - Teamwork (การทำงานเป็นทีม)

(3) บุคลากร สวท. มีบุคลากร รวมทั้งสิ้น 22 คน แบ่งประเภทบุคลากรตามลักษณะปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม ตามตารางที่ OP-3

ตาราง OP-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (ข้อมูล ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2569)

ประเภท	ระดับการศึกษา	ความก้าวหน้า
สายวิชาการ 2 คน (9.09%)	ป.เอก 2 (9.09%)	ผศ. 1 อาจารย์ 1 (9.09%)
สายสนับสนุน 20 คน (90.91%)	< ป.ตรี 2 (9.09%) ป.ตรี 13 (59.09%) ป.โท 5 (22.73%)	ชำนาญการ 4 (18.18 %) ปฏิบัติการ 13 คน (59.09 %) ปฏิบัติงาน 1 (4.55 %) ไม่เข้าหลักเกณฑ์การขอตำแหน่ง 2 คน (9.09 %)

ตารางที่ OP-4 ปัจจัยการขับเคลื่อนที่สำคัญ จำแนกตามประเภทบุคลากร

สายวิชาการ	สายสนับสนุน
- ค่าตอบแทนและเงินประจำตำแหน่ง - ความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ - สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ที่พึงอาศัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน - การได้รับรางวัลหรือการยกย่องเชิดชูเกียรติ - การสนับสนุนทุนวิจัยและการเผยแพร่ผลงาน	- ค่าตอบแทนความมั่นคงทางรายได้ - ความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ ฯลฯ) - สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ที่พึงอาศัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน - การได้รับรางวัลหรือการยกย่องเชิดชูเกียรติ

ตารางที่ OP-5 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร

ด้านขีดความสามารถ	ด้านอัตรากำลัง
1. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านปัญญาประดิษฐ์ AI 2. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนให้สามารถผลิตผลงานวิจัยเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	1. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจ 2. การลาออก การเกษียณอายุ และการสูญเสียบุคลากร ส่งผลต่อความต่อเนื่องของงาน

(4) สิ้นทรัพย์

ตารางที่ OP-6 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่การสนับสนุนพันธกิจ

อาคารสถานที่	อาคารบรรณราชนครินทร์ ตึก 2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตึก 3 และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตึก 7
อุปกรณ์	ตัวกระจายสัญญาณ Wi-Fi, คอมพิวเตอร์แม่ข่าย, เครื่องคอมพิวเตอร์, ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ 47,911 เรื่อง
เทคโนโลยี	ซอฟต์แวร์, ระบบบริหารจัดการอีเมล, เว็บไซต์มหาวิทยาลัย, เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ, ฐานข้อมูล 14 ฐาน, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์(e-book) 4 ฐาน, ประเภทสื่อโสตฯ (ด้านวิชาการ) 396 เรื่อง, ระบบ Wi-Fi,ระบบบริหารจัดการอีเมล ไมโครซอฟต์และกูเกิล, การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Management) : การดูแลรักษาและจัดการระบบเครือข่าย เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ OP-7 สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

พันธกิจและการบริหารจัดการ	กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ
การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	- ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการบริการห้องสมุดกลาง พ.ศ. 2567 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง การบริการห้องสมุดกลาง - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2561
การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	- พระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติว่าด้วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติว่าด้วย ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

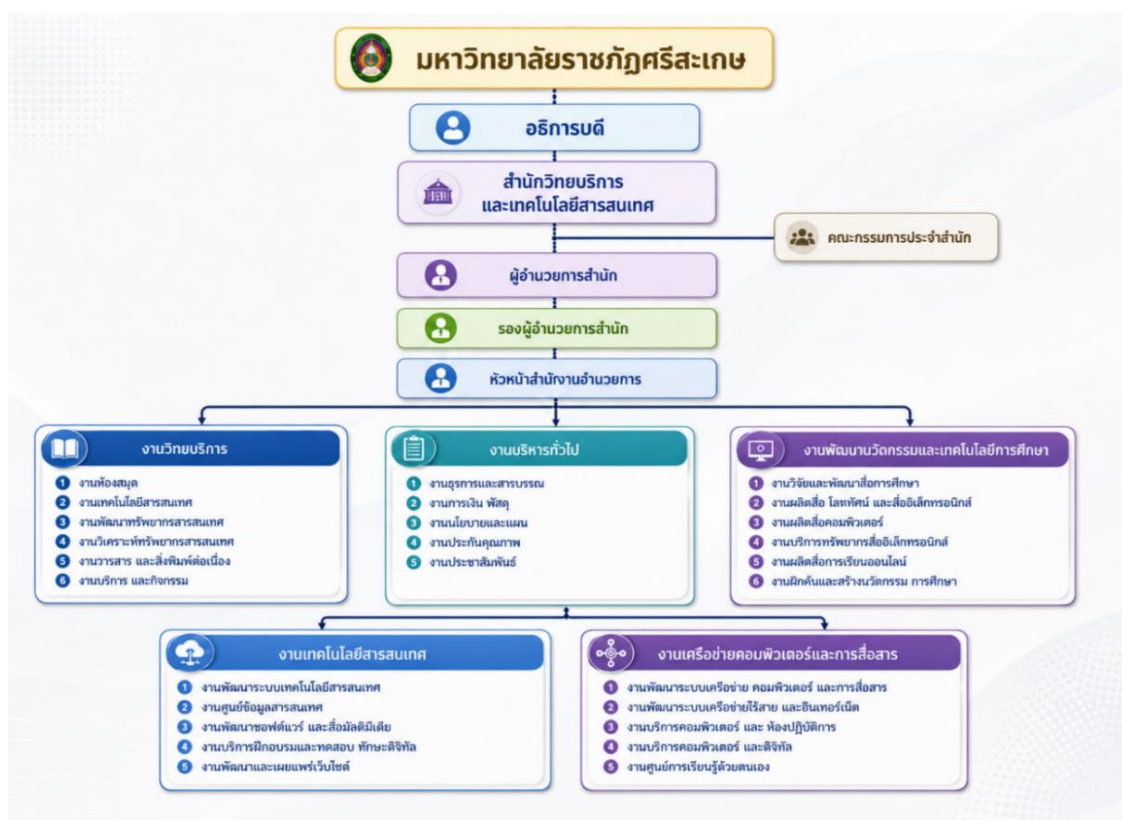
พันธกิจและการบริหารจัดการ	กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ
การให้บริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
การพัฒนา สมรรถนะด้าน ดิจิทัล	- พระราชบัญญัติว่าด้วย คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง นโยบายยกระดับมาตรฐานสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษา - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง การทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสำหรับ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565
ด้านการบริหาร จัดการ	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - กฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏ กระทรวงการอุดมศึกษาฯ พ.ศ. 2566 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2550 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏว่าด้วยการบริหารเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

สวท. ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมี คณะกรรมการประจำสำนัก ทำหน้าที่วางแผนนโยบาย และกำหนดแนวทางการดำเนินงานกำกับดูแล และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสำนัก รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามพันธกิจอย่างเป็นระบบ ผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ปีละ 3 ครั้ง เพื่อประเมินความก้าวหน้า ผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การบริหารงานสำนักประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก 1 คน รองผู้อำนวยการสำนัก 1 คน และหัวหน้าสำนักงานอำนวยการ 1 คน โดยแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 5 ส่วนงาน ซึ่งมีหัวหน้างานรับผิดชอบกำกับ ติดตาม และกลั่นกรองผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน ก่อนนำเสนอผู้บริหารผ่านการประชุม คณะกรรมการบริหารสำนัก (กบ.) เป็นประจำ เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำกับติดตามผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา และขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก นอกจากนี้ สำนักยังอยู่ภายใต้ระบบการกำกับติดตามและประเมินผลของมหาวิทยาลัย โดยมี คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักเป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน มีหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร โดยตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ

เพื่อสนับสนุนให้การบริหารงานของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล



ภาพที่ OP-1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP-8 ส่วนตลาดที่สำคัญ

บริการ	ลูกค้า	ส่วนตลาดที่สำคัญ
การบริการ ทรัพยากรการเรียนรู้	C1 นักศึกษา	นักศึกษาทุกคน/วิทยาลัย ในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C3 บุคคลภายนอก	บุคลากรภายนอกในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และพื้นที่ใกล้เคียงที่เข้าใช้บริการห้องสมุดกลาง
การให้บริการ อินเทอร์เน็ตและ เซิร์ฟเวอร์	C4 นักศึกษา	นักศึกษาทุกคน/วิทยาลัย ในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C5 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C6 หน่วยงานภายใน/ผู้ดูแลระบบของ หน่วยงาน	ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C7 ผู้ใช้บริการภายนอกที่ได้รับอนุญาต	วิทยากร ผู้เข้าอบรม ผู้มาติดต่อราชการ
การให้บริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	C8 นักศึกษา	นักศึกษาทุกคน/วิทยาลัย ในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C9 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
	C10 หน่วยงานภายในที่ขอใช้ห้อง	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บริการ	ลูกค้า	ส่วนตลาดที่สำคัญ
	C11 หน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และพื้นที่ใกล้เคียง
การพัฒนา สมรรถนะด้านดิจิทัล	C12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ตารางที่ OP-9 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า			ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น	การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	C1 นักศึกษา	1. หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดที่มีความสงบ เอื้อต่อการอ่านหนังสือและการศึกษาค้นคว้า 3. จำนวนปลั๊กไฟและจุดให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอต่อการใช้งาน
		C2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1. ขยายระยะเวลาการให้บริการ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. การกำกับดูแลและบริหารจัดการพื้นที่อ่านหนังสือให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะด้านการควบคุมระดับเสียงภายในห้องสมุด
		C3บุคคลภายนอก	1. มีบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้สะดวก 2. ขยายเวลาการให้บริการถึงเวลา 20.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ 3. มีการบริหารจัดการและควบคุมระดับเสียงภายในพื้นที่อ่านหนังสือ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า
	การให้บริการอินเทอร์เน็ตและดิจิทัลเวอร์	C4 นักศึกษา	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความเร็วสูง และครอบคลุมพื้นที่การใช้งานมากยิ่งขึ้น
		C5 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1.ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง มีเสถียรภาพในการใช้งาน และมีมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ 2. จัดสรรและพัฒนาพื้นที่สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างครอบคลุมในทุกแพลตฟอร์มและทุกอุปกรณ์การใช้งาน
		C6 หน่วยงานภายใน/ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้สะดวก
		C7 ผู้ใช้บริการภายนอกที่ได้รับอนุญาต	1. ระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) มีความเสถียร ครอบคลุมพื้นที่ และรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. สามารถเข้าถึงเครือข่ายและบริการที่จำเป็นได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย
	การให้บริการห้องปฏิบัติการ	C8 นักศึกษา	1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนเพียงพอ มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ สามารถรองรับการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ 2. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนการสอนอย่างครบถ้วนและทันสมัย
		C9 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพในการใช้งาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

ลูกค้า			ความต้องการและความคาดหวัง
		C10 หน่วยงานภายในที่ขอใช้ห้อง	1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งานและการให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก 2. ต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีเสถียรภาพและพร้อมรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
		C11 หน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง	1. ห้องและอุปกรณ์มีความพร้อมตามมาตรฐาน 2. ระบบเทคโนโลยีรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การประสานงานและการจองใช้บริการมีความรวดเร็วและชัดเจน
	การพัฒนาศูนย์ด้านดิจิทัล	C12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1. ระบบที่เข้าถึงง่ายและรองรับทุกแพลตฟอร์ม สามารถเรียนรู้ได้สะดวกบนทุกอุปกรณ์ 2. ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นหรือหลักสูตรช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัลต่อการเรียนและการทำงานในอนาคต 3. มีระบบการเรียนรู้ดิจิทัลที่ทันสมัย หรือระบบสนับสนุนการเรียนรู้แบบออนไลน์ เช่น LMS 4. นักศึกษาที่ต้องการการรับรองสมรรถนะและทักษะดิจิทัลเพื่อใช้ประกอบการสำเร็จการศึกษา
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพัฒนาศูนย์ด้านดิจิทัล	SH1 ผู้ปกครอง	1. มีโอกาสได้งานทำสูงและสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ 2. พัฒนาทักษะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน 3. นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์
		SH2 ผู้ใช้บัณฑิต	ภาคเอกชนและสถานประกอบการ ต้องการบัณฑิตที่มีทักษะด้านดิจิทัล การสื่อสารออนไลน์ การใช้โปรแกรมสำนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยี

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ตารางที่ OP-10 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

กระบวนการ		ประเภท	บทบาทการสร้างและส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ผู้ส่งมอบ	การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	PN1 ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ส่งมอบหนังสือ/หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเล่มและออนไลน์ ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน และการวิจัย
		PN2 บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด	ส่งมอบหนังสือ/หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	
		PN3 บริษัท นิว โนเวล อินฟอรมเมชั่น จำกัด	ส่งมอบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	
		PN4 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ส่งมอบระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	
	การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	PN5 บริษัท ไทคอมเนต แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (NT)	เช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อบริการสนับสนุนการเรียนการสอน และการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร รวดเร็ว และมีความปลอดภัยทางไซเบอร์
		PN6 สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)	สนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อบริการการเรียนการสอน การ	

กระบวนการ		ประเภท	บทบาทการสร้างและส่งมอบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
			สืบค้นวิจัย และการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	
	การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	PN7 บริษัท เออาร์ไอที จำกัด	ส่งชุดข้อสอบ IC3	ข้อสอบมีมาตรฐานตามกระทรวงดิจิทัลฯกำหนดหรือเทียบเท่าชุดข้อสอบมาตรฐานสากลด้วย IC3
ความร่วมมือ	การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	PN8 เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	การยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด	ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและได้รับทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
		PN9 สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา	สนับสนุนโปรแกรม UC Connection Client การลงรายการบรรณานุกรมที่ใช้สำหรับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Validation) ตามมาตรฐานสากล	จำนวนระเบียบบรรณานุกรมได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน

P.2 สถานการณ์ของสำนัก

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

สวท. มีการกำหนดประเด็นการแข่งขัน โดยมีคู่เทียบและตำแหน่งการแข่งขัน ตามตาราง OP-11

ตารางที่ OP-11 ตำแหน่งการแข่งขัน

ประเด็นการแข่งขัน	คู่เทียบ/คู่แข่ง	อันดับการแข่งขัน	
		คู่เทียบ/คู่แข่ง	สำนัก
จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	อันดับที่ 8 ของ มรภ.กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อันดับที่ 10 ของ มรภ.กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	อันดับที่ 9 ของ มรภ.กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ OP-12 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน
การเมือง	KC1 : นโยบายภาครัฐด้านการศึกษาและดิจิทัล ส่งผลให้สำนักต้องยกระดับทรัพยากรสารสนเทศและบริการดิจิทัลเพื่อสนับสนุนพันธกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
เศรษฐกิจ	KC2 : นโยบายภาครัฐด้านการศึกษาและดิจิทัล ส่งผลให้สำนักต้องยกระดับทรัพยากรสารสนเทศและบริการดิจิทัลเพื่อสนับสนุนพันธกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลกระทบต่อการแข่งขัน
สังคม	KC3 : ผู้ใช้หันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น สำนักจึงต้องพัฒนาบริการดิจิทัลให้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา
การศึกษา	KC4 : การเรียนรู้ดิจิทัลและการศึกษาตลอดชีวิตเพิ่มขึ้น ส่งผลให้สำนักต้องพัฒนาทรัพยากรและสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ให้ทันสมัย
เทคโนโลยี	KC5 : ความก้าวหน้าของ AI และเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้สำนักต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการแข่งขัน

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สวท. มีการกำหนดแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ โดยจำแนกตามประเด็นเปรียบเทียบตามตารางที่ OP-13

ตารางที่ OP-13 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ประเด็นการแข่งขัน	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
การจัดอันดับจำนวนผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์	ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการสืบค้น ที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (Uni Net) สปอว.

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ OP-14 บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC)	SC1: การประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติการใช้พื้นที่และบริการยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ใช้งานบางส่วนขาดทักษะการใช้งานและเข้าใช้บริการน้อย SC2: งบประมาณและทรัพยากรบุคคลมีจำกัด ส่งผลต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ และการซ่อมบำรุงให้เพียงพอต่อความต้องการ SC3: ระบบและอุปกรณ์บางส่วน โดยเฉพาะระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI Auto Lib และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง ยังต้องได้รับการอัปเดตให้รองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน SC4: การพัฒนาศักยภาพผู้ใช้และบุคลากรยังมีความแตกต่างด้านพื้นฐานความรู้ โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล เกณฑ์ประกันคุณภาพ และการติดตามผลหลังอบรม SC5: กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างใช้เวลานาน และการคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรยังไม่แม่นยำ ส่งผลต่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน
ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ SA)	SA1: มีพื้นที่แหล่งเรียนรู้ที่เป็นสัดส่วน เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย และเหมาะสมต่อการให้บริการผู้ใช้ SA2: มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทันสมัย และสามารถเข้าถึงได้ต่อเนื่อง สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน SA3: มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบเครือข่าย และระบบควบคุมความปลอดภัยของข้อมูล SA4: บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งด้านบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบำรุงรักษาระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและตรงจุด SA5: มีแผนยุทธศาสตร์ ระบบประกันคุณภาพ และนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงมีประสบการณ์ด้านการจัดซื้อและความร่วมมือกับโรงเรียนและชุมชน

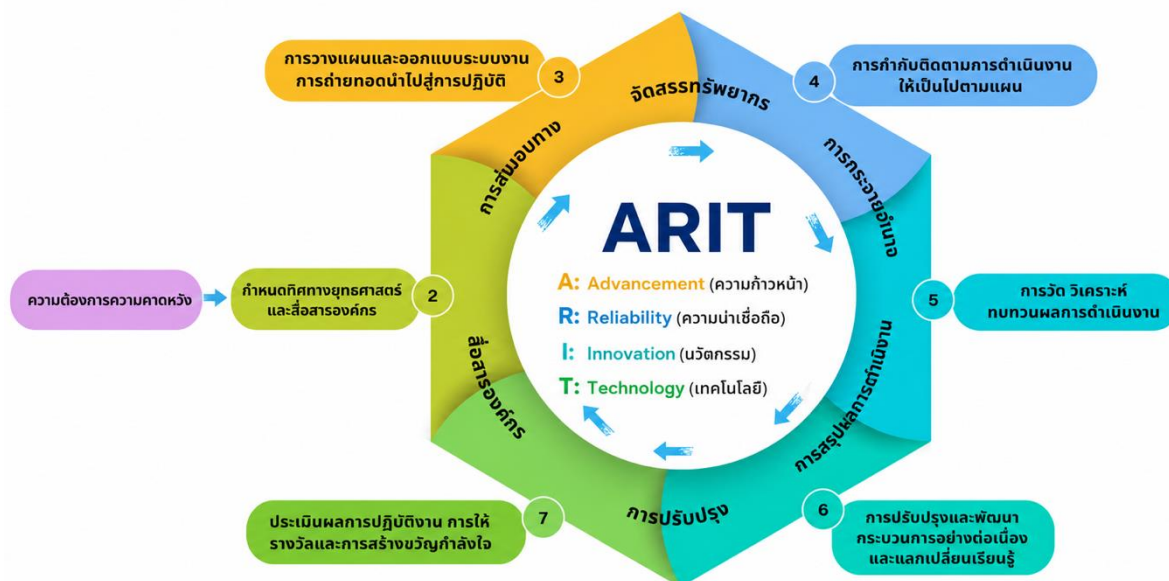
โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Sop)	SOp1: นโยบายภาครัฐสนับสนุนการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิต ห้องสมุดชุมชน และการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองประชาชนทุกช่วงวัย SOp2: นโยบายการศึกษาดิจิทัลของกระทรวง อว. สนับสนุนการพัฒนา Digital Learning Innovation และการยกระดับทักษะดิจิทัลของผู้เรียน SOp3: ความต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI และ Digital Literacy เพิ่มขึ้น ทำให้การจัดอบรมและบริการด้านดิจิทัลตอบโจทย์ตลาดแรงงาน SOp4: ระบบประกันคุณภาพ EdPEX เป็นกรอบมาตรฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง SOp5: มีเครือข่ายความร่วมมือ แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ ตัวแทนจำหน่ายทรัพยากร และแหล่งจำหน่ายฮาร์ดแวร์จากภายนอกที่หลากหลาย ช่วยเพิ่มทางเลือกในการพัฒนาบริการ
ภัยคุกคาม (Threat)	T1: พฤติกรรมผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อรูปแบบการใช้บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ T2: ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี และอุปกรณ์มีราคาค่อนข้างสูง ส่งผลต่อความเพียงพอของงบประมาณในการพัฒนาและให้บริการ T3: การโจมตีทางไซเบอร์จากภายนอกอาจส่งผลกระทบต่อระบบเครือข่าย ข้อมูลของมหาวิทยาลัย นักศึกษา และบุคลากร T4: ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทำให้เนื้อหาการอบรมและทักษะที่จำเป็นอาจล้าสมัย หากไม่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง T5: ข้อจำกัดของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและข้อจำกัดจากหน่วยงานภายนอก อาจส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการใช้งานระบบ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สวท. พัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการหลักการ ADLI และวงจรคุณภาพ PDCA ในทุกกระบวนการสำคัญขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบ มีการติดตามผล เรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือและระบบบริหารที่สำคัญ ดังนี้ 1) กำกับคุณภาพการจัดการศึกษา ระดับสำนัก ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ควบคู่กับ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ EdPEX 2) ระบบการบริหารงาน ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ดำเนินการตามมาตรฐาน COSO 3) กระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis 4) ปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานตามกระบวนการทำงาน SIPOC 5) ระบบการบริหารจัดการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพ การประเมินติดตาม ตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหารระดับสูงมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และ 6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้เกิดเป็นการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ในระดับงานผ่านระบบการจัดการความรู้ของสำนัก (KM)

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง



ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM)

ผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ตามภาพที่ 1.1-1 โดยมีกระบวนการดำเนินการ 7 กระบวนการ ดังนี้ 1) มีการศึกษาความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงบุคลากร 2) เมื่อได้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังตามกระบวนการที่ 1 แล้ว สวท. จึงดำเนินการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร 3) การวางแผนและออกแบบระบบงาน การถ่ายทอดนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการทำงาน รวมถึงแผนพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะปัจจุบัน 4) มีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน โดยกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย มอบหมายผู้รับผิดชอบกำกับติดตามให้เป็นไปตามแผน 5) การวัดวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน โดยดำเนินการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส เพื่อเสนอคณะกรรมการประจำสำนัก 6) ประเมินผลการปฏิบัติงานการให้รางวัลและสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างองค์กรแห่งความสุข 7) มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างระบบการนำองค์กรเพื่อพัฒนา สวท. ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น สังคม (7.4ก(1)-1, 7.4ก(1)-3, 7.4ก(2)-1, 7.5ข-1, 7.5ข-2)

1.1ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

1.1ก.(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูง มีการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ตามภาพที่ 1.1-1 ซึ่งระบุไว้ในกระบวนการที่ 2 โดยมีการดำเนินการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ตามแนวทาง 5 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 1.1-2 กระบวนการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

1) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้นำระดับสูงร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยภายนอก ได้แก่ VOC ตามตารางที่ OP-9, กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ตามตารางที่ OP-7, Key Change ตามตารางที่ OP-12, บริบทเชิงกลยุทธ์ (SC SA SOp) ตารางที่ OP-14, Risk Analysis ปัจจัยภายใน ได้แก่ VMV, Strategic, EdPEX เพื่อให้ทราบอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ก่อนกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมให้มีความสอดคล้องและสามารถนำไปขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม

2) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ผู้นำระดับสูงมีการนำข้อมูลการวิเคราะห์ จากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร โดยจัดประชุมผู้นำระดับสูง และนำกระบวนการจัดการความรู้ ตามภาพที่ 4.2-2 มาใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้นำระดับสูง พบว่า วิสัยทัศน์ (เดิม) ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สวท. พ.ศ. 2564 – 2565 ไม่สามารถนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สวท. จึงได้กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมที่มีชัดเจน ตามตารางที่ OP-2 ที่สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้ ตามภาพที่ 2.1-1

3) ถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ผู้นำระดับสูงมีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ไปยังบุคลากรบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งแบบทางเดียวและสองทาง ดังนี้ การสื่อสารสองทาง อาทิ การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักปีละ 2 ครั้ง การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก เดือนละ 1 ครั้ง การประชุมสามัญประจำปีภาคเรียน ปีละ 2 ครั้ง การสื่อสารทางเดียว อาทิ รายงานประจำปี เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย เอกสาร หนังสือ นอกจากนี้มีการกำหนดประเด็น ช่องทาง และความถี่ในการสื่อสารอย่างชัดเจน ตารางที่ 1.1-2

4) ประเมินผลการรับรู้ มีการจัดทำเครื่องมือแบบประเมินการรับรู้ทิศทางหรือนำองค์กรของผู้นำระดับสูง เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของผู้บริหาร โดยสำรวจบุคลากรภายใน สวท. ปีละ 1 ครั้ง ผลลัพธ์ที่ 7.4ก(1)-1

5) ทบทวนปรับปรุง มีการทบทวนกระบวนการกำหนดและถ่ายทอด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานจากตามตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ (คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล งานของสำนัก และการสำรวจความคิดเห็น) พิจารณาจากผลการรับรู้การถ่ายทอดตามตัวชี้วัด (7.4ก(1)-1, 7.4ก (1)-3) แล้วนำผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายมาปรับปรุงกระบวนการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าบุคลากรบางส่วนมีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามการรับรู้ และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์น้อย ผู้นำระดับสูงจึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดฯ โดยการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารผ่านเว็บไซต์หลักของ สวท. และสื่อออนไลน์ รวมทั้งรูปแบบเอกสารเชิงสัญลักษณ์ นอกจากนี้ยังมีการ กำหนดความถี่ในการปรับปรุงพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ทบทวน 5 ปี/ครั้ง หรือทบทวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ การปรับปรุงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ให้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ระดับที่ 2 การทบทวนทุกปี เป็นการทบทวนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ผู้นำระดับสูง ได้กำหนดค่านิยมองค์กรของสำนักวิทยบริการฯ ดำเนินงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรและ ค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (SISAKET & SSKRU) โดย สวท. ได้แปลงค่านิยมสู่การปฏิบัติ (Deployment) และเพิ่มอัตลักษณ์จำเพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการสารสนเทศ เป็นค่านิยม ARIT และ วัฒนธรรม SMART เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นกำลังหลักนำไปยึดถือปฏิบัติในงานประจำวันได้อย่างเป็น รูปธรรม เพื่อเป็นแรงบันดาลใจ “ก้าวหน้า เชื่อถือ สร้างสรรค์ ใช้เทคโนโลยีเพื่อนาคต” คือ ARIT : A = Advancement (ความก้าวหน้า), R = Reliability (ความน่าเชื่อถือ), I = Innovation (นวัตกรรม), T = Technology (เทคโนโลยี) และมีการปฏิบัติตนที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม โดยมีกระบวนการ ในการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้

“1) กำหนดผู้รับผิดชอบ มีการมอบหมายให้ งานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการเสริมสร้าง พฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม กำหนดแนวทางการดำเนินการ กำกับติดตาม ประเมินและปรับปรุง กระบวนการตามวงรอบที่กำหนด และรายงานให้ผู้นำระดับสูงทราบ **2) กำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของ บุคลากร** ให้สอดคล้องกับค่านิยม ARIT รายด้าน เช่น A-Advancement: มุ่งพัฒนางานและเรียนรู้สิ่งใหม่อย่าง ต่อเนื่อง, R-Reliability: ปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ส่งมอบบริการตรงเวลา, I-Innovation: ริเริ่มปรับปรุงงานและ สร้างนวัตกรรมบริการ, T-Technology: ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานและการบริการ **3) ผู้บริหาร แสดงบทบาทเป็นต้นแบบ** ผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมโดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและ เสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยม ตามตารางที่ 1.1-1 และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรม ที่พึงประสงค์แสดงออกผ่านวัฒนธรรมองค์กรและผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ตามหัวข้อ 5.2ข **4) ปลุกฝังค่านิยม ลงในกระบวนการทำงาน** ผู้นำระดับสูงปลุกฝังค่านิยมลงไปในกระบวนการทำงานโดยดำเนินการ ตามภาพที่ 5.2-2 **5) ประเมินความสำเร็จของการเสริมสร้างค่านิยม** โดยกำหนดให้มีระบบการประเมินผล ความสำเร็จของการเสริมสร้างค่านิยมที่ครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และ **6) ทบทวนปรับปรุง กระบวนการเสริมสร้างค่านิยม** โดยนำข้อมูลมาทบทวนผลลัพธ์เพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงบริหารและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน”

ตารางที่ 1.1-1 การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากร	กิจกรรมและวิธีการส่งเสริมบุคลากรให้มีพฤติกรรมตามค่านิยม
Advancement (ความก้าวหน้า)	ผู้บริหารสร้างกลไกให้บุคลากรและองค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดย 1) สื่อสารวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน 2) ส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลและสมรรถนะของบุคลากร 3) กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของงานและบุคคล พร้อมติดตามผลด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบแรงจูงใจและเส้นทางการพัฒนาตลอดจนยกย่องหน่วยงานและบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดี
Reliability (ความน่าเชื่อถือ)	ผู้บริหารยึดมั่นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยปฏิบัติตามระเบียบและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจ พัฒนาระบบบริการและระบบสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน
Innovation (นวัตกรรม)	ผู้บริหารส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมบริการ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอแนวคิดใหม่ จัดสรรทรัพยากรและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ยกย่องผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น และขยายผลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศไปสู่ทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กร
Technology (เทคโนโลยี)	ผู้บริหารขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการบริหารจัดการ อาทิ ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล และบริการดิจิทัล พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีให้พร้อมใช้งาน และส่งเสริมให้บุคลากรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อรองรับอนาคต

1.1ก.(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยชี้แนะ เป็นแบบอย่าง ส่งเสริม กำกับดูแลอย่างจริงจัง และบริหารจัดการทุกพันธกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญที่กำหนดไว้ใน ตามตารางที่ OP-7 โดยมีกระบวนการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

“1) **กำหนดนโยบายด้านจริยธรรม** มีการกำหนดนโยบายด้านจริยธรรมที่ชัดเจน โดยได้กำหนดนโยบายด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างชัดเจน ครอบคลุมประมวลจริยธรรม และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อกำหนดทางกฎหมายและความเสี่ยงด้านจริยธรรม เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน เช่น ประกาศเจตนารมณ์การบริหารงานและดำเนินงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใสต่อการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และการถ่ายทอดทิศทางการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ผ่านโครงการของ สวท. ประจำทุกปีงบประมาณ อาทิ การจัดโครงการคุณธรรมความโปร่งใสและประพจน์มิชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน

(ITA) 2) **สื่อสารนโยบาย** มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังบุคลากรทุกระดับผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุม การปฐมนิเทศ การอบรม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและการตระหนักร่วมกัน ตารางที่ 1.1-2 3) **จัดกิจกรรมและส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม** อาทิ จัดอบรม/สัมมนาด้านจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมกิจกรรมรณรงค์ “องค์กรโปร่งใส” หรือ “No Gift Policy” จัดให้มีช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปลอดภัยและเป็นความลับ โดยสายตรงผู้อำนวยการ เพื่อจัดการข้อร้องเรียนให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม (7.4ก(4)-1) 4) **มีส่วนร่วมและประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดี** ผู้นำระดับสูงได้แสดงบทบาทการเป็นแบบอย่างที่ดี มีการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันในองค์กร โดยการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการตามโครงสร้าง เป็นประธานการประชุม หรือเข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบาย ทวนทวน ปรับปรุง หรือจัดทำแนวทางปฏิบัติโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และกำชับผ่านการประชุมทุกครั้งให้ผู้บริหารทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด 5) **กำกับติดตาม** ดำเนินการกำกับติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมายอย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการตรวจสอบภายใน การติดตามข้อร้องเรียน และการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นระยะ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประเมินประสิทธิผลของระบบ รวมทั้งระบุประเด็นความเสี่ยงหรือข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการแก้ไข โดย สวท. ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อกำกับติดตามการปฏิบัติตามนโยบายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และ 6) **ทบทวนปรับปรุง** โดยนำผลการติดตามและการประเมินมาทบทวนและปรับปรุงนโยบาย มาตรการ และกระบวนการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง การจัดการความเสี่ยงที่ลดลง การควบคุมภายใน (7.4ก(3)-1)

1.1ข. การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูง มีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้ง สวท. คู่ความร่วมมือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทั้งแบบทางเดียวและการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา ให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของ สวท. ตามตารางที่ 1.1-2 โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดประเด็นการสื่อสาร 2) กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร 3) กำหนดช่องทางการสื่อสาร ในการสื่อสาร 4) ความถี่ในการสื่อสาร 5) ประเภทการสื่อสาร 6) ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน 7) ติดตามประเมินประสิทธิภาพการสื่อสาร มีการจัดทำเครื่องการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้นำระดับสูง (7.4ก(1)-2)

ตารางที่ 1.1-2 การสื่อสารของผู้ในระดับสูง

ช่องทางการสื่อสาร	ประเด็นสื่อสาร										ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ	นโยบาย	กฎหมาย ระเบียบจรรยาบรรณ	การดำเนินงานตามพันธกิจ	การตัดสินใจที่สำคัญ	การสร้างความผูกพัน	ประกันคุณภาพ	ธรรมาภิบาล	สิ่งอำนวยความสะดวก		
ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ^{Two}	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	M	ผู้อำนวยการ
ประชุมคณะกรรมการบริหาร	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	M	ผู้อำนวยการ
ประชุมสามัญประจำภาคเรียน ^{Two}	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	B	ผู้อำนวยการ, รองฯ
ประชุมเฉพาะกลุ่ม ^{Two}	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3			2,3	2-5	2-5	N	ผู้อำนวยการ, รองฯ
พบปะไม่เป็นทางการ ^{Two}	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3			2,3	2-5	2-5	N	ผู้อำนวยการ, รองฯ
ปฐมนิเทศ ^{Two}	3	3	3	3	3			3	3	3	A	ผู้อำนวยการ, รองฯ
สัมมนา/เสวนา/กิจกรรม ^{Two}			2-10		2-10						N	ผู้อำนวยการ, รองฯ
มอบรางวัล/ยกย่องชมเชย ^{Two}					2-4		2-6		2-4		B	ผู้อำนวยการ
รับฟังข้อเสนอแนะ ^{Two}	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	A	ผู้อำนวยการ, รองฯ
อีเมลล์ ^{One}					1-10						N	รองผู้อำนวยการ
เว็บไซต์/Social Media ^{One,Two}	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	N	รองผู้อำนวยการ
เอกสาร วารสาร หนังสือ ^{One}	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	N	รองผู้อำนวยการ
รายงานประจำปี ^{One}	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	1-10	A	ผู้อำนวยการ
กลุ่มเป้าหมาย : 1=คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร, 2=ผู้บริหาร, 3=บุคลากร, 4=นักศึกษา, 5=บุคคลภายนอก, 6=ศิษย์เก่า, 7=นักเรียน, 8=ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, 9=ผู้ส่งมอบ, 10=คู่ความร่วมมือ ความถี่ : A = Annually, B = Bi-annual, Q = Quarterly, M = Month, W = Weekly, D = Daily, N = As Needed, R = Real-time รูปแบบการสื่อสาร : One = ทางเดียว, Two = สองช่องทาง												

1.1ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสำนัก

1.1ค.(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูง ดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ สวท. ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) มุ่งบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2) มุ่งส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์ และบุคลากร 3) มุ่งปลูกฝังให้เกิดความคล่องตัว การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล 4) มุ่งสร้างนวัตกรรม 5) มุ่งปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ตามตารางที่ 1.1-3

ตารางที่ 1.1-3 การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต

แนวทาง/วิธีการ การดำเนินการของผู้นำระดับสูง	
ประเด็น 1 มุ่งบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	
ปัจจุบัน	อนาคต
1. กำหนดทิศทางและสื่อสารพันธกิจอย่างชัดเจน โดย - กำหนด Vision / Mission / Core Values ที่ชัดเจนและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ - ถ่ายทอดผ่าน Website, การประชุม - แปลงพันธกิจ เป็นเป้าหมายระดับหน่วยงานและบุคคล 2. สร้างระบบบริหารเชิงกลยุทธ์ โดย - จัดทำแผนปฏิบัติการรายปี - การกระจายเป้าหมายหลักระดับองค์กร ลงไปเป็น KPI ย่อยระดับหน่วยงาน และบุคคล - มีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ 3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลลัพธ์ โดย - ผู้นำระดับสูงทำตัวเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และการบรรลุพันธกิจ - เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ โดย - การใช้ MIS / Data Analytics - รายงานผลรายไตรมาส - ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงนโยบาย 5. การกำกับ ติดตาม และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดย - จัดประชุมติดตามยุทธศาสตร์ - มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	1. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม อาทิ โครงการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ Big data 2. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลอย่างเต็มรูปแบบ โดยใช้ข้อมูลจริง โครงการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ Big data มาเป็นหัวใจหลักในการตัดสินใจ วางแผนกลยุทธ์ และดำเนินงานทุกระดับ โดยเน้นการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบด้วยเทคโนโลยี 3. สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองและทักษะการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง 4. สร้างความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการบูรณาการ BCG / SDGs กับยุทธศาสตร์ มีโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ จำนวนชุมชนที่มีรายได้เพิ่มมากขึ้น จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ได้การยอมรับในระดับท้องถิ่น

ประเด็น 2 มุ่งส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และบุคลากร	
ปัจจุบัน	อนาคต
1. สร้างระบบการสื่อสารสองทาง โดย - ระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Student / Customer / Workforce) - มีสื่อสารอย่างต่อเนื่องผ่านทุกช่องทาง - ใช้ Social media / platform ภายในองค์กร 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ โดย - สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม - วัฒนธรรมเปิดกว้าง - การมอบอำนาจในการตัดสินใจ	1. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความคล่องตัวและการปรับตัวที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดย - ปรับตัวเร็วต่อความต้องการผู้ให้บริการ - เปิดรับ innovation และทดลองในบริบทใหม่ 2. ใช้ Digital & Data เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วม โดย - การวิเคราะห์การเรียนรู้พฤติกรรมผู้ให้บริการ - พัฒนาแพลตฟอร์มเทคโนโลยีดิจิทัลที่รวมเครื่องมือต่างๆ มาไว้ในที่เดียว เพื่อบริหารจัดการประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
ประเด็น 3 มุ่งปลูกฝังให้เกิดความคล่องตัว การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล	
ปัจจุบัน	อนาคต
ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการ โดย 1. มีการสื่อสารนโยบายและเป้าหมายดังกล่าวอย่างทั่วถึง และประพัตตินเป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการเปิดรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับหน่วยงานและบุคลากรในระดับปฏิบัติการมากขึ้น ควบคู่กับการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ 3. สนับสนุนการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ โดย - ใช้ PDCA / AAR / การถอดบทเรียน ในทุกกระบวนการ - สนับสนุนให้เกิดการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ 4. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดย - สนับสนุนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและสร้างคลังความรู้ - ใช้ Digital platform ในการเรียนรู้ การแบ่งปัน Best Practices / Innovation	ผู้นำระดับสูงมุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ขององค์กร อาทิ การใช้ Learning Analytics และระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจแบบเรียลไทม์ รวมถึงการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อแนะนำแนวทางการพัฒนาบุคลากร
ประเด็น 4 มุ่งสร้างนวัตกรรม	
ปัจจุบัน	อนาคต
1. การสร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อนวัตกรรม - จัดให้มี พื้นที่/แพลตฟอร์มสร้างนวัตกรรม - ลดขั้นตอน/กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค 2. การใช้ข้อมูลและความรู้ขับเคลื่อน - จัดการความรู้ (KM) เพื่อ innovation - ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุ pain point 3. การสร้างแรงจูงใจ - เชื่อมผลตอบแทนกับผลงานนวัตกรรม	1. การสร้างระบบนิเวศนวัตกรรม - ความร่วมมือระหว่าง หน่วยงานในมหาวิทยาลัย 2. การฝังนวัตกรรมในระบบกลยุทธ์ - บูรณาการนวัตกรรมในแผนกลยุทธ์ การจัดการความเสี่ยง การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประเด็น 5 มุ่งปรับปรุงผลการดำเนินงาน	
ปัจจุบัน	อนาคต
1. สร้าง ระบบการติดตามผลและทบทวนอย่างสม่ำเสมอ - จัดประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน รายเดือน/ไตรมาส 2. ส่งเสริมวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - ใช้เครื่องมือ เช่น PDCA / Lean - เปิดพื้นที่ให้บุคลากรเสนอแนวคิดปรับปรุง - ยกย่องกลุ่มงาน/บุคลากรที่มี Best Practice 3. บูรณาการ การปรับปรุงกับระบบงานหลัก - ปรับปรุงกระบวนการหลัก เช่น งานบริการวิชาการ	1. ขับเคลื่อนด้วย Digital & AI - ใช้ AI วิเคราะห์แนวโน้มผลลัพธ์ - Smart dashboard สำหรับผู้บริหาร 2. ยกระดับการมีส่วนร่วมเพื่อการปรับปรุง - สร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมระดับสูง - เชื่อมโยงเป้าหมายองค์กรกับแรงจูงใจบุคลากร 3. เชื่อมโยงผลลัพธ์สู่ความยั่งยืน - ยกระดับผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดีขึ้น (Trend) เทียบเคียงได้ (Comparison) และบูรณาการ (Integration)

1.1ค.(2) การทำให้เกิดความมุ่งมั่นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้นำระดับสูง ทำให้เกิดการมุ่งมั่นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของ สวท. โดยคำนึงถึงกลยุทธ์ บุคลากร ระบบงาน สินทรัพย์ โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ 7 ขั้นตอน ดังนี้

“1) การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดตัวชี้วัด KPI เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบและวัดผลได้ 2) มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด โดยการสื่อสารแบบสองทางในทุกระดับ 3) การใช้ Quality Tool โดยการสนับสนุนการใช้เครื่องมือในทุกกระบวนการหลัก เช่น EdPEX, PDCA, การจัดการความรู้ (KM) และ Lean 4) การนำนวัตกรรมไปใช้ อาทิ ระบบบริการสารสนเทศออนไลน์ โดยการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน 5) การบริหารความเสี่ยง โดยการติดตามความเสี่ยงและใช้ระบบการควบคุมภายใน 6) การติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดประชุมติดตามผลเป็นประจำทุกไตรมาส และ 7) การปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลจากการติดตามผลมาปรับแผน”

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม



ภาพที่ 1.2-1 ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

สวท. มีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ดีบริหารงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมีคณะกรรมการประจำสำนัก ทำหน้าที่ ควบคุมดูแลดูแล กำหนดนโยบาย อนุมัติแผนพัฒนาสำนัก กำหนดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน ตามภาพที่ OP-1 โดยระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติและสร้างระบบการกำกับติดตามการปฏิบัติงานไว้อย่างครบถ้วน โดยกำหนดให้มีการประชุมทุก 3 เดือน นอกเหนือจากนี้ สำนักมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของสำนัก ทำหน้าที่ กำกับติดตาม และประเมินผลงานของสำนักและผลงานของผู้บริหาร ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ และการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนัก รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับองค์กรในภารกิจที่สำคัญ อาทิ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารสำนัก คณะกรรมการควบคุมภายใน โดย สวท. มีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างครอบคลุมและรอบด้าน ผ่านระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System) ตามภาพที่ 1.2-1 โดยมีกระบวนการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายและข้อบังคับ (Policy & Regulation Setting) คณะกรรมการประจำสำนัก และผู้นำระดับสูง ร่วมกันกำหนดโครงสร้างองค์กร ทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ นโยบายการบริหารจัดการ กลั่นกรอง และให้ความเห็นต่อร่างระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของสำนัก ก่อนเสนอมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ได้มีการสื่อสารถ่ายทอดนโยบายดังกล่าวสู่ระดับหน่วยงานปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การวางแผนตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน (Audit & Monitoring Plan) กำกับติดตามตาม พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2547 ครอบคลุมภารกิจสำคัญ 7 ด้าน ตามภาพที่ 1.2-1

3. ประเมินและทบทวนกระบวนการบริหาร (Evaluation & Process Improvement) สวท. มีกระบวนการประเมินผู้นำระดับสูง ตามแนวทาง หัวข้อ 1.2ก(2) เพื่อทบทวนผลการดำเนินการตามภารกิจ 7 ด้าน ตามตารางที่ 1.2-1

4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) เช่น การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นผู้ใช้บริการ การสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในคณะกรรมการประจำสำนัก

5. การปรับปรุงนโยบายและการกำกับดูแลองค์กร (Policy & Governance Improvement) สวท. มีการนำผลการประเมินจากคณะกรรมการติดตามมาปรับปรุง อาทิ การพัฒนาระบบสารสนเทศแบบเรียลไทม์ โดยสำนักดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศและนำไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ การลงทะเบียนเข้าออกห้องสมุดของนักศึกษา มีการนำผลจากการวิเคราะห์รายงานประจำปีครอบคลุมผลการดำเนินงาน 7 ด้าน ตามตารางที่ 1.2-1

ผลลัพธ์หมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลองค์กร ได้แก่ การบรรลุแผนกลยุทธ์ (7.5ข-1), การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ (7.5ข-2), คะแนน EdPEX ระดับสำนัก (7.4ก(2)-2)

1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร

1.2ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สวท. มีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อผ่านระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System) ตามภาพที่ 1.2-1 และโครงสร้างองค์กร ตามภาพ OP-1 โดยมีดำเนินการกำกับดูแลและทบทวนครอบคลุมการะความรับผิดชอบต่อ 6 ด้าน ตามตารางที่ 1.2-1

ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กร

ความรับผิดชอบ	การกำกับดูแลและทบทวน
1) ภาระความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหารระดับสูง (7.5ข-1)	- จัดทำแผนยุทธศาสตร์พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จ - ติดตามผลประจำเดือน/ไตรมาส/ปี ผ่านกรรมการบริหาร - คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของสำนัก รายงานผลการติดตาม ปีละ 2 ครั้ง
2) ภาระความรับผิดชอบด้านการเงิน (7.5ข-2)	- กำกับติดตามการใช้จ่ายเงินและงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบ - มีการรายงานรายรับ-รายจ่ายตามแผนการเงินงบประมาณต่อคณะกรรมการบริหาร รายเดือน รายไตรมาส และรายปี
3) ความโปร่งใสในการดำเนินการ (7.4ก(3)-1)	- มีช่องทาง "สายตรงผู้อำนวยการ" รับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
4) การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (7.4ก(1)-1, 7.4ก(2)-1, 7.4ก(2)-3)	- มีการดำเนินการและขั้นตอนอย่างเป็นระบบเปิดเผยถึงความโปร่งใสของการได้มาขอ - กรรมการที่ชัดเจนและโปร่งใส - มีกระบวนการสรรหากรรมการ ซึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในกิจการของสำนักอย่างเป็นระบบ
5) ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในและภายนอก (7.4ก(2)-1, 7.4ก(2)-2)	- มีคณะกรรมการกำกับดูแลการเงิน - คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานจากภายนอก - มีกลไกนำข้อบกพร่องจากการตรวจสอบไปปรับปรุงอย่างเป็นระบบ - มีการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX โดยคณะกรรมการที่มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
6) การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (7.4ก(2)-1)	- กำกับติดตามให้บริการวิชาการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ - เปิดสายตรงผู้อำนวยการเพื่อรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ - มีระบบรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนักศึกษา บุคลากร ชุมชน และสังคม

1.2ก.(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สวท. มีการประเมินการดำเนินการของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรและผู้นำระดับสูงตามแนวทางที่ระบุไว้ในระบบการกำกับดูแลองค์กร ตามภาพที่ 1.2-1 ขั้นตอนที่ 5 โดยมีประเมิน 2 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำสำนัก โดยการประเมินตนเอง มีการประเมินตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 18 พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2547 โดยการจัดทำรายงานประจำปีและนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง

ระดับที่ 2 ประเมินผู้นำระดับสูง สวท. มีแนวทางในการประเมินผู้นำระดับสูง 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย ที่แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้นำระดับสูงเป็นไปตามข้อบังคับว่าด้วยการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงาน พ.ศ. 2550 โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง (รอบ 6 เดือน ตุลาคม – มีนาคม) และ (รอบ 12 เดือน เมษายน – กันยายน) **2) กำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน (คู่มือ)** คณะกรรมการติดตามตรวจสอบโดยมีการจัดทำคู่มือการประเมินที่ชัดเจน มุ่งเน้น 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ 2) การพัฒนาองค์กร 3) การปฏิบัติตามพันธกิจหลัก และ 4) การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ผ่านระบบประเมินออนไลน์ (ลิงก์ระบบการประเมิน <https://assess.sskru.ac.th>) **3) ติดตามประเมิน** คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินลงพื้นที่และสัมภาษณ์บุคคลภายนอก และจัดทำรายงานผลการประเมิน **4) รายงานผลการประเมิน** นำผลการประเมินเสนอต่อกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะก่อนรายงานไปยังระดับมหาวิทยาลัยตามลำดับ **5) จัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุง** นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตามฯ และสภามหาวิทยาลัย มาจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพ ตามกระบวนการ ดังนี้ 5.1) แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามข้อเสนอแนะคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานมหาวิทยาลัย 5.2) จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำแผนพัฒนาคูณภาพ กำหนดผู้รับผิดชอบตามประเด็นข้อเสนอแนะ ระยะเวลาในการดำเนินการ 5.3) นำแผนพัฒนาคูณภาพเสนอคณะกรรมการประจำสำนักให้ความเห็นชอบ 5.4) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคูณภาพ 5.5) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคูณภาพ **6) กำกับติดตามการดำเนินการตามแผน** คณะกรรมการตาม 5.1 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคูณภาพและเสนอคณะกรรมการประจำสำนักในวาระสัปดาห์เนื่องทุกเดือน

1.2ก.(3) ผลการดำเนินการของสำนัก

สวท. มีการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามระบบกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System) ตามภาพที่ 1.2-1 ในขั้นตอนที่ 2 โดยมีการดำเนินการ 2 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 1.2-2 การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

แผน	ประเด็นการติดตาม	ความถี่	ผลลัพธ์
แผนยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ของแผน	ปีละ 1 ครั้ง	ผลลัพธ์ 7.5ข-1
	ตัวชี้วัดของแผน	ปีละ 1 ครั้ง	
	ทบทวนแผน	ปีละ 1 ครั้ง	
	ปรับปรุงแผน	ทุก 5 ปี	
	รายงานประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	
แผนปฏิบัติการ	วัตถุประสงค์ของแผน	ปีละ 1 ครั้ง	ผลลัพธ์ 7.5ข-2
	ตัวชี้วัดของแผน	ปีละ 1 ครั้ง	
	โครงการ/งบประมาณ	รายไตรมาส	
	รายงานประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	

1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

1.2ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สวท. มีการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพในปัจจุบันและในอนาคตที่ระบุไว้ ตามตารางที่ OP-7 โดยการบูรณาการกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง โดยมีวิธีการจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายฯ ในปัจจุบัน และวิธีการที่ตรวจสอบ และคาดการณ์กฎหมายและระเบียบฯ ใหม่ ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น เพื่อหาทางดำเนินการเชิงรุกเพื่อรับมือล่วงหน้า

ตารางที่ 1.2-3 กระบวนการกำกับติดตามตัวชี้วัด

พันธกิจและการบริหารจัดการ	ประเด็น	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
การบริการวิชาการ	- การเบิกจ่ายเงิน บริการวิชาการ	- จำนวนข้อทักท้วงของ สตง.	บริหารงานทั่วไป	7.4ก(3)-1
การบริหารจัดการ	- ความโปร่งใส	- ตัวชี้วัดความโปร่งใสระดับสำนัก เช่น จำนวนข้อร้องเรียนด้านความโปร่งใสของสำนัก	ประกันคุณภาพ	7.4ก(3)-1

พันธกิจและ การบริหาร จัดการ	ประเด็น	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
		- ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบ - ร้อยละความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่าย		
	- จรรยาบรรณบุคลากร	- จำนวนข้อร้องเรียนจรรยาบรรณบุคลากร	บริหารงานทั่วไป	7.4ก(4)-1
	- คุณภาพองค์กร	- คะแนน EdPEX	ประกันคุณภาพ	7.4ก(2)-2 7.4ก(5)-1

สวท. มีวิธีค้นหาและคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ ที่มีต่อการปฏิบัติการและการบริการขององค์กร โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของชุมชนที่มีความกังวลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก รวบรวม วิเคราะห์ความเสี่ยง ความกังวลของชุมชนและนำมาออกแบบกระบวนการบริหารจัดการ ตามตารางที่ 1.2-4

ตารางที่ 1.2-4 กระบวนการจัดการ ลดความกังวลของชุมชน และลดผลกระทบของสังคมในปัจจุบันและอนาคต

ประเด็นความเสี่ยง/ ความกังวลของชุมชน	ปัจจุบัน	อนาคต	กระบวนการจัดการ ลดความกังวลของชุมชน	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านการบริการวิชาการ				
การบริการวิชาการไม่ตรงตามความต้องการของชุมชน	/	/	- สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพร้อมของชุมชน ด้านเวลา ความร่วมมือ ต้นทุน - จัดประชุมร่วมกันกับชุมชนเพื่อกำหนดกิจกรรมโครงการและแผนการดำเนินงาน - ติดตามประเมินผลการให้บริการวิชาการและปรับปรุง	งานวิทยบริการ
2. ด้านบริหารจัดการ/การปฏิบัติการ				
ความโปร่งใส	/	/	- เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน ดำเนินงาน ประเมิน ตรวจสอบ และปรับปรุง - เปิดเผยข้อมูลตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร - มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ประเมินติดตามความโปร่งใส	งานวิทยบริการ งานบริหารทั่วไป

1.2ข.(2) การประพตปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สวท. มีการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของ สวท. เป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยมี กระบวนการ และตัววัดที่ชัดเจน ในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่ามีการประพตปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้ง สวท. รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 1.2-5

ตารางที่ 1.2-5 การส่งเสริมให้เกิดการประพตปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

กระบวนการ	วิธีการ/มาตรการ	ความถี่	การปฏิสัมพันธ์	ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์
การส่งเสริมจริยธรรม	- มีการสื่อสารและถ่ายทอด - เผยแพร่บนเว็บไซต์ Social Media - จัดกิจกรรม/ฝึกอบรมให้ความรู้ด้านจริยธรรมและการต่อต้านการทุจริต	N	1-5	(7.1ก(1)-2, 7.1ก(4)-1)
การกำกับดูแล/ติดตาม	- รับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน - การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านจริยธรรม - กำกับติดตามตรวจสอบด้านจริยธรรม การจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุผลประโยชน์ทับซ้อน	N B Q	1-3	(7.1ก(1)-1), (7.1ก(1)-3)
การสอบสวน/ลงโทษกรณีฝ่าฝืน	สวท. รวบรวมข้อเท็จจริงเบื้องต้น และรายงานมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามข้อบังคับ (การสอบสวนและลงโทษเป็นอำนาจระดับมหาวิทยาลัย)	N	2-4	(7.1ก(1)-3)
กลุ่มเป้าหมาย : 1=คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร, 2=ผู้บริหาร, 3=บุคลากร, , 4=นักศึกษา, 5=บุคคลภายนอก, 6=ศิษย์เก่า, 7=นักเรียน, 8=ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, 9=ผู้ส่งมอบ, 10=คู่ความร่วมมือ ความถี่ : A = Annually, B = Bi-annual, Q = Quarterly, M = Month, W = Weekly, D = Daily, N = As Needed, R = Real-time รูปแบบการสื่อสาร : One = ทางเดียว, Two = สองช่องทาง				

1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2ค.(1) ความผาสุกของสังคม

สวท. ได้ดำเนินการขับเคลื่อนทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมและเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ โดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค ตามตารางที่ 1.2-6 โดยแต่งตั้งบุคลากรของสำนักเป็นคณะกรรมการในการออกบริการวิชาการ และมีหน้าที่จัดทำแผนกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติการด้านบริการวิชาการ กำกับติดตามผลการดำเนินงาน ตามแนวทางการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน ตามภาพที่ 1.2-2 ตารางที่ 1.2-6 แผนการขับเคลื่อนความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม

SO5 ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค			
เป้าประสงค์ที่ 1. สร้างความร่วมมือ และพัฒนาแหล่งเรียนรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น			
ด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม			
กิจกรรม/โครงการ	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ชุดโครงการพัฒนาเศรษฐกิจพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก	จำนวนหมู่บ้าน/คน ที่เข้าร่วมโครงการ เป้าหมาย : 14/380 หมู่บ้าน/คน	800,000 บาท	ดร.กริชบดินทร์ ผิวหอม
ด้านสังคม			
กิจกรรม/โครงการ	ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ชุดโครงการชุมชนดิจิทัลเพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21	จำนวนชุมชนต้นแบบดิจิทัลที่ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เป้าหมาย : 1 ชุมชน	2,500,000 ล้านบาท	ผศ.ดร.เจษฎา โปเนแก้ว

1.2ค.(2) การสนับสนุนชุมชน



ภาพที่ 1.2-2 กระบวนการสร้างความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชน

สวท. ได้ดำเนินการร่วมกับส่วนงานภายใน สวท. ในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน โดยผู้นำระดับสูง บุคลากรร่วมมือกันพัฒนาชุมชน มีกระบวนการในการดำเนินงาน ตามภาพที่ 1.2-2 ตามแนวทาง 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) **กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนเป้าหมาย** สวท. มีการกำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกชุมชนเป้าหมายที่ชัดเจน โดยทุกส่วนงานมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สู่ความยั่งยืน ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของส่วนงาน มีการประยุกต์ตามโจทย์ที่ชุมชนและท้องถิ่นต้องการ ตอบสนองแนวนโยบายขององค์กร เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ โดยการบริการวิชาการหลากหลายรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เชื่อมโยงสู่การพัฒนา คุณภาพชีวิต ของประชาชนและพื้นที่ ครอบคลุม 4 มิติ คือ มิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม มิติด้านสิ่งแวดล้อม และมิติด้านการศึกษา ให้เกิดความยั่งยืน 2) **ระบุชุมชนเป้าหมายที่สำคัญ** สวท. ได้กำหนดชุมชนเป้าหมายในการพัฒนาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน จำนวน 1 พื้นที่ คือ ตามตารางที่ 1.2-7 เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เรื่อง พื้นที่เป้าหมายและชุมชนเป้าหมายของการให้บริการวิชาการแก่สังคม และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อใช้เป็นพื้นที่เป้าหมายในการพัฒนาและขยายผลในอนาคต โดยยึดหลักศาสตร์พระราช “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ตามหลักการทรงงาน ตามแนวพระราชดำริ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในหลวงรัชกาลที่ 9 กษัตริย์นักพัฒนา สู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและมั่นคง 3) **การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน** สวท. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของชุมชนแบบมีส่วนร่วม อาทิ การสัมภาษณ์ และการสำรวจภาคสนาม เพื่อนำข้อมูลจริงมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและความพร้อมในการสนับสนุนของ สวท. 4) **จัดทำแผนสนับสนุนชุมชน** มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก เพื่อจัดทำแผนเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ภายใต้แผนของมหาวิทยาลัย โดยนำผลการวิเคราะห์จากขั้นตอนที่ 3 มาพิจารณากำหนดกิจกรรมโครงการ มีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย งบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน 5) **การดำเนินงาน กำกับติดตาม และประเมินผลแบบมีส่วนร่วม** ผู้รับผิดชอบโครงการตามแผนลงพื้นที่จัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน ทำให้ สวท. สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองกับความต้องการของพื้นที่ และก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์ทั้งต่อชุมชนอย่างยั่งยืน โดยหนึ่งในโครงการที่มีความโดดเด่น อาทิ **โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก ตำบลชำ อำเภอมือ จังหวัดศรีสะเกษ** (ปีที่ 3) คณะกรรมการบริหารสำนัก มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประชุม กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการสนับสนุนชุมชนในวาระสัปดาห์เนื่องทุกเดือน และลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมให้กำลังใจ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานแก่ผู้รับผิดชอบโครงการ 6) **การถอดบทเรียนร่วมกัน** มีการถอดบทเรียนโดย สวท. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม สรุปผลบทเรียนหลังดำเนินโครงการทุกปีงบประมาณ เพื่อนำไปพัฒนาระดับและปรับปรุงการดำเนินงาน

ตารางที่ 1.2-7 โครงการยุทธศาสตร์ สวท. เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ที่	โครงการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สังกัด	พื้นที่	ผลผลิต
1	โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก ตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ	800,000.00	ดร.กริชบดินทร์ ผิวหอม	สวท.	โรงเรียนบ้านชำ โพธิ์ ต.ชำ อ.เมือง	แปรรูป เห็ดสวรรค์

ปี 2568 ผลการดำเนินงาน 1 พื้นที่ที่สำคัญ พบว่า 1) ตำบลชำ อำเภอมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านผลผลิต (Outputs) มีแผนการพัฒนาเชิงพื้นที่ของตำบลชำ ได้้นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมจากการแปรรูปเห็ดนางฟ้า เกิดทักษะและมีการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากของประชาชน ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI = 1.88) มีค่าความสุขมวลรวมของหมู่บ้าน/ชุมชน (GVH = 95) อยู่ในระดับสูง "อยู่เย็น เป็นสุข" และ ด้านผลกระทบ (Impact) ด้านเศรษฐกิจ สร้างอาชีพและรายได้ให้ชุมชน ชุมชนมีรายได้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากการแปรรูปผลิตภัณฑ์ พันเกษตรความยากจน ด้านสังคม ประชาชนมีสุขภาพสัมพันธภาพทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านการศึกษา มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชน และ ด้านสิ่งแวดล้อม มีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ในปี 2568 สวท. ได้ถอดบทเรียน มีข้อเสนอแนะจากพื้นที่ ดังนี้ 1) ด้านการจัดการโครงการให้มีการวางแผนงานอย่างยืดหยุ่น มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน 3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ มาจาก ความร่วมมือของ สวท. และชุมชน การสนับสนุนจากผู้นำท้องถิ่นและภาคีเครือข่าย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ตลาด และการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับบริบทและเวลาของชุมชน และ 4) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ควรส่งเสริมความรู้และการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการเพาะเห็ดในสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง ควรวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่จากเห็ดที่ครอบคลุมกลุ่มผู้บริโภค การขยายช่องทางการตลาด เพิ่มการสนับสนุนด้านทรัพยากรและฝึกอบรมเชิงลึก รวมถึงสร้างกลไกการสื่อสารและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการรวมกลุ่มและเครือข่ายเพื่อความยั่งยืน ซึ่ง สวท. จะได้นำผลการถอดบทเรียนปี 2568 ดำเนินการจัดทำแผนบริการวิชาการปี 2569 ต่อไป

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์



ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

สวท. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างาน และบุคลากรภายใต้สำนักทุกคน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและบูรณาการข้อมูลจากทุกส่วนงานภายใต้สำนักฯ ในการกำหนดทิศทางองค์กร โดยผ่านการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ครอบคลุมทุกส่วนงานในองค์กร กำหนดให้มีการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็น 2 ระดับ คือ 1) การทบทวนระยะยาว ดำเนินการทบทวนทุก 5 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ อาทิ มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ หรือตัวชี้วัดใหม่ เพื่อให้แผนมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 2) การทบทวนประจำปี ดำเนินการทบทวนทุกปี เป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัด (KPIs) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานกำหนดแนวทางการปรับปรุง เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีดำเนินกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ 6 ขั้นตอน ตามภาพที่ 2.1-1 ดังนี้ 1) สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT/PESTEL) และกำหนดทิศทางองค์กร 3) จัดทำแผนกลยุทธ์ ออกแบบระบบงาน และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 4) กำกับ ติดตาม และควบคุมการดำเนินงานตามแผน 5) ประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับตัวชี้วัดและเป้าหมาย และ 6) ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง ตามผลลัพธ์ที่ (7.5ข-1)

2.1ก.(2) การวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์

คณะกรรมการจัดทำแผนฯ มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบตามกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 และ ขั้นตอนที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนครอบคลุม และเชื่อถือได้ในการกำหนดทิศทางองค์กร โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ประกอบการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ของสำนัก โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2.1-1 และได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนัก

ตารางที่ 2.1-1 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์

การรวบรวม (Input)	การวิเคราะห์ (Analysis)	SWOT	บริบทเชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ OP-14)	กำหนดกลยุทธ์	STRATEGY
ปัจจัยภายนอก - การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี/เศรษฐกิจ/สังคมและวัฒนธรรม/นโยบายและกฎหมาย/สิ่งแวดล้อม ตามตาราง OP-12 - ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตาราง OP-9	PESTEL Analysis	โอกาส (O)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO _p)	Scenario Analysis	
		อุปสรรค (T)	ภัยคุกคาม (T)	Scenario Analysis	
ปัจจัยภายใน - แผนกลยุทธ์ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา - วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมสมรรถนะหลัก ตามตารางที่ OP-2	7S Model	จุดอ่อน (W)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	Scenario Analysis	
		จุดแข็ง (S)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)		

2.1ก(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

คณะกรรมการจัดทำแผนฯ มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อระดมความคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ SWOT, PESTEL, 7S Model และ TOWS Matrix ตามตารางที่ 2.1-1 เพื่อกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ภัยคุกคาม (T) และ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ตามตารางที่ OP-14 และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ตามตารางที่ OP-12 ทั้งนี้ สำนักได้นำผลลัพธ์ดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานและการพัฒนาสร้างผลลัพธ์ ตามตารางที่ 2.1-2

ตารางที่ 2.1-2 นวัตกรรมที่เกิดจากการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์

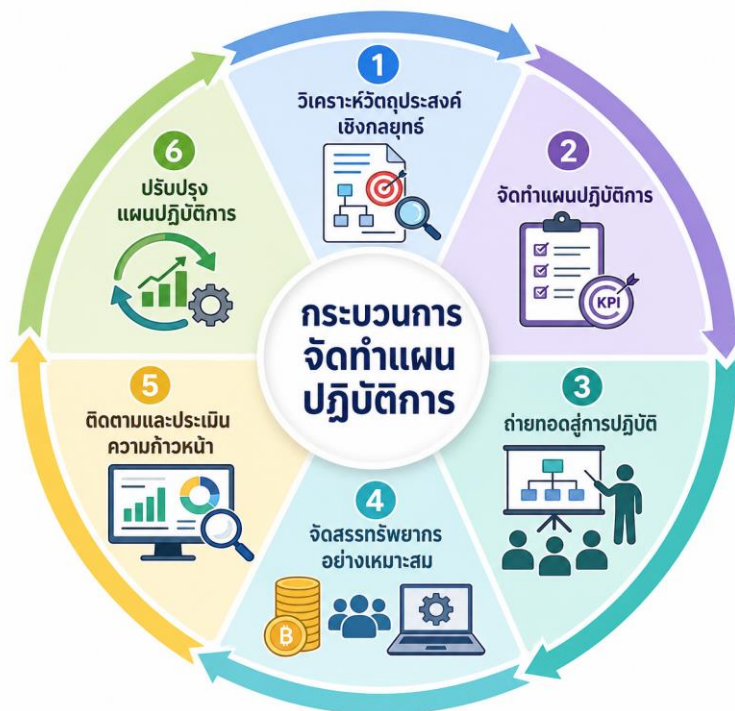
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โอกาสเชิงกลยุทธ์/การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
SO1	SOp1, SOp5, SA1, SA2, SC1, SC2, SC3, T1, T2, KC1, KC2, KC3, KC4, KC5, CC1	ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (7.1ก-1,6)	งานวิทยบริการ
SO2	Sop3, SOp5, SA3, SC2, SC3, T2, T3, KC1, KC5, CC1	ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย (7.1ก-8)	งานเครือข่าย
SO3	Sop2, SA4, SC4, T2, T4, KC4, KC5, CC2	นักศึกษาผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัล ตามเกณฑ์มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด (7.1ก-11)	งานเทคโนโลยี
SO4	SOp1, SOp5, SA2, SC1, SC2, T1, T2, KC1, KC2, KC3, KC4, KC5, CC3	มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (7.1ก-1)	งานนวัตกรรม
SO5	SOp1, SOp5, SA1, SA2, SC1, T1, KC1, CC4	เกิดเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น (7.1ค-1)	งานวิทยบริการ
SO6	Sop3, Sop4, SC2, SA4, SC2, SC4, SC5, T1, T2, T4, T5, KC1, KC2, CC5	การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (7.5(1)-1,2 7.5(1)-1,2)	งานบริหารทั่วไป
โอกาสเชิงกลยุทธ์ : SOp = โอกาสเชิงกลยุทธ์, SA = ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์, SC = ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) T = ภัยคุกคาม การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : KC สมรรถนะหลัก : CC			

2.1x วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1x(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สวท. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (SO) จำนวน 6 ประเด็น และแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มีการกำหนดเป้าประสงค์ตัวชี้วัดที่ชัดเจน ตามตารางที่ 2.1-4

2.1x(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หลังจากทีคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ได้ข้อมูลความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) และภัยคุกคาม (T) ตามตารางที่ OP-14 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (KC) ตามตารางที่ OP-12 และสมรรถนะหลักขององค์กร (CC) ตามตารางที่ OP-2 ของสำนักแล้ว คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ได้นำเครื่องมือ TOWS มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) ทั้ง 6 ประเด็น ตามแผนกลยุทธ์ของสำนักระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อสร้างสมดุลระหว่างกรอบระยะเวลานั้นและระยะยาวและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรายละเอียดปรากฏ ตามตารางที่ 2.1-4

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ สวท. โดย งานบริหารทั่วไป มีวิธีการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ตามภาพที่ 2.2-1 เชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด (KPIs) สู่แผนปฏิบัติการประจำปี ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร โดยมีแนวทางการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) วิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2) จัดทำแผนปฏิบัติการ 3) ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 4) จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม 5) ติดตามและประเมินความก้าวหน้า และ 6) ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ และนำผลการดำเนินงานมาทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลง และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร



ภาพที่ 2.2-1 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ

2.2ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ สวท. จัดทำแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาความเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด (KPIs) เพื่อถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการประจำปีให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร ตามกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ ในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ตามภาพที่ 2.2-1 ดังนี้ 1) **วิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์** มีคณะกรรมการร่วมกันประชุมวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด (KPIs) ตามแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) มากำหนดกิจกรรมโครงการตามแผนปฏิบัติการในแต่ละปีให้มีความสอดคล้องกัน 2) **จัดทำแผนปฏิบัติการ** แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนจัดทำคำของบประมาณ กำหนดโครงการ/กิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด พร้อมทั้งนำเสนอและพิจารณาโครงการตามลำดับชั้น ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ โดยมีแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักอย่างเป็นระบบ โดยมีรายละเอียดปรากฏ ตามตารางที่ 2.1-4

ตารางที่ 2.1-4 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2565	Baseline 2566	Baseline 2567	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
SO1 : การพัฒนาและให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต										
เป้าประสงค์ที่ 1 : เป็นแหล่งให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ SOp1, SOp5, SA1, SA2, SC1, SC2, SC3, T1, T2, KC1, KC2, KC3, KC4, KC5 ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC1 ตาม OP-2)										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ : งานวิทยบริการ และ งานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา)										
1. ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ		3.60	3.80	3.90	4.00	4.05	4.10	4.20	4.30	
2. จำนวนแหล่งการเรียนรู้ที่ได้พัฒนาและปรับปรุงให้เอื้อต่อการเรียนรู้		1	1	1	1	1	1	1	1	
3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI Auto Lib ได้รับการบำรุงรักษา		1	1	1	1	1	1	1	1	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : พัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	มีพื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	1	1	1	1	1	1	1	1	
โครงการ : จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนหนังสือประเภทตีพิมพ์เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า	20	25	30	30	35	40	50	60	
	จำนวนหนังสือประเภทอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า	20	50	60	75	80	95	100	105	
โครงการ : ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรการเรียนรู้	จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงเดือน ก.พ-พ.ค ในแต่ละปีเพิ่มขึ้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1000	1100	1200	

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2565	Baseline 2566	Baseline 2567	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
และการใช้บริการห้องสมุด	จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดกลาง เพิ่มขึ้น 5% จากยอดสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุดในแต่ละปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	5	5	
โครงการ : บำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI Auto Lib	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI Auto Lib ได้รับการบำรุงรักษา	1	1	1	1	1	1	1	1	
โครงการ : ซ่อมและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการซ่อมและบำรุงรักษาอย่างน้อย	N/A	N/A	N/A	300	300	300	300	300	
SO2 : การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ										
เป้าประสงค์ที่ 1 : พัฒนาและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายและระบบสารสนเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และรองรับการขยายตัวในอนาคต (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ Sop3, SOP5, SA3, SC2, SC3, T2, T3, KC1, KC5, ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC1 ตาม OP-2)										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ : งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร)										
1.ความเสถียรของระบบเครือข่าย (%)		80	80	80	80	80	80	85	90	
2.จำนวนอุปกรณ์ที่บำรุงรักษาในแต่ละปี		1	1	1	1	1	1	1	1	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : เช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต	1. จำนวนเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียรพร้อมให้บริการ	1	1	1	1	1	1	1	1	

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2566	Baseline 2567	Baseline 2568	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
	2. ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ จำนวน 500 จุด	80	80	80	80	80	80	80	85	
โครงการ : บำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์	3. จำนวนอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้รับการบำรุงรักษา	1	1	1	1	1	1	1	1	
SO3 : การสนับสนุนการเรียนรู้และการทดสอบผ่านเทคโนโลยี										
เป้าประสงค์ที่ 1 : เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีตามมาตรฐานสากล (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ Sop2, SA4, SC4, T2, T4, KC4, KC5 ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC2 ตาม OP-2)										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ)										
	1. ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัล ตามเกณฑ์มาตรฐาน	N/A	N/A	70	70	75	80	85	90	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : ส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษา	1. ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัล ตามเกณฑ์มาตรฐาน	N/A	N/A	80	80	80	80	85	90	
	2. ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าอบรมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลและสอบผ่าน	N/A	N/A	N/A	N/A	70	75	80	85	

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2566	Baseline 2567	Baseline 2568	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
	3. จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมอบรมส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษา ด้านเทคนิคการสืบค้น	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	65	70	75	
SO4 : การพัฒนานวัตกรรมและการสร้างสื่อการเรียนรู้										
เป้าประสงค์ที่ 1 : เพื่อพัฒนาบัณฑิตด้านการเรียน การสอน การสืบค้นด้านฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ SOp1, SOp5, SA2, SC1, SC2, T1, T2, KC1, KC2, KC3, KC4, KC5 ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC3 ตาม OP-2)										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ : งานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา)										
	1. จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20	25	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา	1. จำนวนสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาไม่น้อยกว่า	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20	25	
SO5 : การส่งเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและภูมิภาค										
เป้าประสงค์ที่ 1 : สร้างความร่วมมือ และพัฒนาแหล่งเรียนรู้สู่ชุมชนท้องถิ่น (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ SOp1, SOp5, SA1, SA2, SC1, T1, KC1 ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC4 ตาม OP-2)										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ : งานวิทยบริการ)										

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2566	Baseline 2567	Baseline 2568	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
1. จำนวนชุมชนที่ได้รับการบริการวิชาการ		1	1	1	1	1	1	1	1	
2. จำนวนเครือข่ายในการบริการวิชาการและการพัฒนาท้องถิ่น		1	1	1	1	1	1	1	1	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : พัฒนาห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้	1. จำนวนชุมชนที่ได้รับการบริการวิชาการ	1	1	1	1	1	1	1	1	
	2. จำนวนเครือข่ายในการบริการวิชาการและการพัฒนาท้องถิ่น	1	1	1	1	1	1	1	1	
SO6 : การพัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ										
เป้าประสงค์ที่ 1 : ระบบบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ Sop4, SA5, SC2, SC5, T2, T5, KC1, KC2 ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC5 ตาม OP-2)										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป)										
1. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการประเมินผล		3.51	3.51	3.51	3.51	3.51	3.51	3.51	4.00	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1. จำนวนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1	1	1	

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2566	Baseline 2567	Baseline 2568	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
โครงการ : จัดซื้อวัสดุสำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2. จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า	10	10	10	10	15	20	20	25	
โครงการ : ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3. ร้อยละของคณะกรรมการประจำสำนักฯ เข้าร่วมประชุม	80	80	80	80	80	80	80	90	
โครงการ : บริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4. จำนวนวัสดุ ครุภัณฑ์ ได้รับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างน้อย	1	1	1	1	1	1	1	2	
เป้าประสงค์ที่ 2 : บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง (ระบุบริบทเชิงกลยุทธ์ Sop3, SA4, SC2, SC4, T1, T4, KC1 ตาม OP-14, ระบุสมรรถนะหลัก CC5 ตาม OP-2) (										
ตัวชี้วัด (ผู้รับผิดชอบ :)										
1. จำนวนการอบรมที่จัดขึ้นในแต่ละปี		1	1	1	1	1	1	2	3	
2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานเป็นทีม		3.00	3.10	3.15	3.20	3.40	3.60	3.80	4.00	

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Baseline 2565	Baseline 2566	Baseline 2567	ค่าคาดการณ์					แผนพัฒนาบุคลากร
					2566	2567	2568	2569	2570	
แผนปฏิบัติการ										
โครงการ : ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร	1. จำนวนการศึกษาดูงาน อบรม/สัมมนา อย่างน้อยปีละ	1	1	1	1	1	1	1	2	แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)
	2. มีบุคลากรเข้าศึกษาดูงาน อบรม/สัมมนา ไม่น้อยกว่า 17 คน ของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	17	17	17	17	17	17	17	
	3. ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพ	80	80	80	80	80	85	85	90	
โครงการ : ประชุมสามัญประจำปี	4. บุคลากรเข้าร่วมการประชุม	24	24	24	24	24	24	24	24	
โครงการ : ส่งเสริมวัฒนธรรมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่องค์กรแห่งความสุข	5. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรอย่างน้อยปีละ	1	1	1	1	1	1	1	2	
	6. มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	80	80	80	80	80	80	80	85	

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สวท. มีวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนที่ 3 ตามภาพที่ 2.2-1 ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ตามตารางที่ 2.2-1

ตารางที่ 2.2-1 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ

ช่องทาง	กลุ่มเป้าหมาย					ความถี่
	บุคลากร	นักศึกษา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ส่งมอบ	คู่ความร่วมมือ	
ประชุมจัดทำคำของบประมาณ ^{Two}	/	-	-	-	-	A
ประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์ ^{Two}	/	-	-	-	-	A
คู่มือปฏิบัติงาน ^{One}	/	-	-	-	-	A
การประชุมติดตามผล ^{Two}	/	-	-	-	-	Q
เว็บไซต์สำนัก ^{One}	/	/	/	/	/	B
Social Media ^{One}	/	/	/	/	/	N
รายงานประจำปี ^{One}	/	/	/	/	/	A
ความถี่ : A = Annually, B = Bi-annual, Q = Quarterly, M = Month, W = Weekly, D = Daily, N = As Needed, R = Realtime รูปแบบการสื่อสาร : One = ทางเดียว, Two = สองช่องทาง						

2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

สวท. มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ อย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนที่ 4 ภาพที่ 2.2-1 เพื่อให้ทรัพยากรเพียงพอ เหมาะสม พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ โดยมีแนวทางการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายผู้บริหารสำนัก ร่วมกันกำหนดทิศทางการจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก รวมถึงเกณฑ์พัฒนาคุณภาพต่างๆ อาทิ EdPEx มีการประมาณการรายรับทั้งหมดจากงบประมาณแผ่นดิน และ เงินรายได้ของสำนัก 2) การจัดทำและเสนอคำของบประมาณ สำนักจัดทำคำของบประมาณในลักษณะโครงการเชิงยุทธศาสตร์ (Project-based) โดยต้องระบุตัวชี้วัด (KPIs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ที่ชัดเจน จากนั้น คณะกรรมการบริหารสำนักจะกลั่นกรองงบประมาณและทำการพิจารณาจัดสรร โดยพิจารณาจากความคุ้มค่า และความสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของสำนักและมหาวิทยาลัย และ 3) การอนุมัติและจัดสรรงบประมาณ นำเสนอ (ร่าง) แผนการใช้จ่ายงบประมาณ แผนปฏิบัติการ ต่อมหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ แล้วจึงจัดสรรงบประมาณลงไปยังทุกส่วนงานภายใต้สำนัก

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร

สวท. โดยงานบริหารทั่วไป มีการจัดทำแผนด้านบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงความพร้อมด้านอัตรากำลัง ชีตความสามารถ และการรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อดำเนินการอย่างเป็นระบบ ผ่านการแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำ

แผนพัฒนาบุคลากรและแผนอัตรากำลัง โดยดำเนินการจัดทำแผนด้านบุคลากรผ่านกระบวนการสำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) วิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดความต้องการด้านบุคลากร 2) ประเมินความจำเป็นในการจัดโครงการใหม่หรือปรับภาระงานใหม่ให้สอดคล้องกับภารกิจ 3) ประเมินอัตรากำลังทั้งระยะสั้นและระยะยาว 4) ประเมินขีดความสามารถและสมรรถนะที่จำเป็นในอนาคตให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กรและกระบวนการพัฒนาบุคลากร ตามภาพที่ 5.1-2 5) ประเมินผลกระทบและความคุ้มค่าจากการจัดจ้างบุคลากรภายนอกให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดจ้างคนนอก ตามตารางที่ 2.1-3 และ 6) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและแผนอัตรากำลัง นำผลจากการวิเคราะห์มาจัดทำแผนด้านบุคลากร โดยมีแผนด้านบุคลากรจำนวน 3 แผน ได้แก่ แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี, แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 1 ปี, แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1-4 เพื่อสนับสนุนการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

สวท. มีการกำหนดตัววัดที่สำคัญของแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทั้ง 6 ด้าน โดยมีตัววัด จำนวน 26 ตัว รายละเอียด ตามตารางที่ 2.1-4 และมีกระบวนการดำเนินการกำกับติดตามความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติการตามกรอบระยะเวลาอย่างเป็นระบบ ตามภาพที่ 2.2-1 ในขั้นตอนที่ 5 ดังนี้

1) รายเดือน จัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ในวาระเพื่อทราบทุกเดือน และเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ การดำเนินโครงการ และเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เพื่อเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ

2) รายไตรมาส จัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ในวาระเพื่อทราบ

3) รอบ 6 เดือน ติดตามผลการดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผน การใช้จ่ายงบประมาณ และประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ และรวบรวมผลการดำเนินงานจัดทำรายงานผลการตามแผนปฏิบัติการรอบ 6 เดือน เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ และมหาวิทยาลัย

4) รายปี ติดตามผลการดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผน การใช้จ่ายงบประมาณ และประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ และรวบรวมผลการดำเนินงานจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ และมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ สำนักได้นำตัววัดไปใช้เชื่อมโยงกับการประเมินประสิทธิภาพหน่วยงานในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ เพื่อเป็นกรอบในการจัดสรรทรัพยากร และใช้ในการบริหารและตัดสินใจของผู้บริหารทางด้านการเงินในปีงบประมาณถัดไป (7.5ข-1 และ 7.5ข-2)

2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สวท. มีแนวทางคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดที่สำคัญของแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์ของสำนัก โดยใช้เครื่องมือทางสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับค่าเป้าหมาย ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ผนวก

กับการศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ตามตารางที่ 2.2-2 เพื่อกำหนดค่าคาดการณ์ ทิศทาง และเป้าหมายการดำเนินการของสำนักที่มีความท้าทายและสอดคล้องกับบริบทเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ตามตารางที่ 2.1-4

สวท. นำผลการคาดการณ์ไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหาร การจัดสรรทรัพยากร และการปรับแผนปฏิบัติการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีการทบทวนและปรับปรุงการคาดการณ์อย่างต่อเนื่องผ่านคณะกรรมการทบทวนประจำปี มีการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณา และนำข้อเสนอแนะมาปรับแผนปฏิบัติการกรณีที่พบว่าผลการคาดการณ์ ไม่เป็นไปตามที่กำหนด แตกต่างเมื่อเปรียบกับคู่แข่งหรือกับสำนักที่เปรียบเทียบ ตามตารางที่ 2.2-3 ส่งผลให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ ตาม (7.5ข-1, 7.5ข-2)

ตารางที่ 2.2-2 การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

เครื่องมือ	การนำไปใช้
วิเคราะห์แนวโน้มข้อมูลย้อนหลัง (Trend Analysis)	ใช้คาดการณ์ทิศทางตัวชี้วัดและผลลัพธ์ขององค์กร เพื่อกำหนดเป้าหมายและปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับสถานการณ์
วิเคราะห์ช่องว่างของผลการดำเนินการ (Gap Analysis)	ใช้สถิติเปรียบเทียบระหว่างค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ กับ ผลการดำเนินงานจริง เพื่อระบุปัญหาและความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขหรือเร่งรัด
เปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Comparative Analysis)	ใช้กำหนดค่าเป้าหมายที่ท้าทายและประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร
วิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)	ใช้ระบุปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และวางมาตรการป้องกันและลดผลกระทบ
วิเคราะห์ฉากทัศน์ (Scenario Analysis)	ใช้เตรียมความพร้อมรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นทั้งที่คาดการณ์และไม่คาดหมาย และกำหนดแผนสำรอง

2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สวท. มีแนวทางในการปรับแผนปฏิบัติการ โดยนำผลจากการติดตามและประเมินความก้าวหน้า ที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 5 ตามภาพที่ 2.2-1 มาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ตามตารางที่ 2.2-2, ตารางที่ 4.1-1 หลังจากนั้น จัดลำดับความสำคัญเพื่อตอบสนองปรับแผนปฏิบัติการอย่างรวดเร็ว โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา 3 ประเด็น ได้แก่ 1) กรณีผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 2) กรณีผลกระทบจากเหตุการณ์ที่คาดการณ์และไม่คาดหมาย และ 3) กรณีผลการคาดการณ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด และดำเนินการตามตารางที่ 2.2-3

ตารางที่ 2.2-3 การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

หลักเกณฑ์พิจารณา	ผลการดำเนินการ/ผลกระทบ	การตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1.ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ตัวชี้วัดไม่บรรลุค่าเป้าหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการล่าช้าหรือไม่เกิดผลตามที่กำหนด	วิเคราะห์สาเหตุ (Gap Analysis) ปรับแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติม และกำหนดมาตรการเร่งรัดการดำเนินงาน	ผู้บริหารระดับสำนัก / งานบริหารทั่วไป / ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด
2.ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่คาดหมายและไม่คาดหมาย	เกิดความผันผวนจากปัจจัยภายนอก เช่น มหาวิทยาลัย ปรับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์หรือตัวชี้วัด ส่งผลต่อการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมาย	ปรับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ	ผู้บริหารระดับสำนัก/ คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง/งานบริหารทั่วไป
3.ผลการคาดการณ์ ไม่เป็นไปตามที่กำหนด	ค่าคาดการณ์คลาดเคลื่อนจากผลการดำเนินงานจริง ทำให้การวางแผนและการตัดสินใจไม่แม่นยำ	ทบทวนและปรับปรุงแบบนำข้อมูลย้อนหลังมาเปรียบเทียบเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความแม่นยำ	ผู้บริหารระดับสำนัก / งานบริหารทั่วไป / ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า



ภาพที่ 3.1-1 การบริหารจัดการลูกค้าตามรูปแบบ ARIT Customer Model

สวท.มีกระบวนการบริหารจัดการลูกค้าตามรูปแบบ ARIT Customer Model ตามแนวทาง 6 ขั้นตอน คือ 1) การจำแนกกลุ่มลูกค้าและตลาด 2) การรับฟังเสียงของลูกค้า 3) การวิเคราะห์เสียงของลูกค้าและการกำหนดบริการ 4) การสร้างความสัมพันธ์และการอำนวยความสะดวก 5) การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และ 6) การวัดผลความพึงพอใจและความผูกพัน ตามภาพที่ 3.1-1 ในรูปแบบโดยมีคณะกรรมการบริการสำนัก (กบ.สวท.) เป็นผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธาน หัวหน้าสำนักงานอำนวยการ เป็นกรรมการและเลขานุการ และมีผู้รับผิดชอบตามพันธกิจหลัก ได้แก่ ด้านการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ (หน.งานวิทยบริการ และ หน.งานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา) ด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ (หน.งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (หน.งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) ด้านการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล (หน.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ) เป็นคณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ ออกแบบกระบวนการและดำเนินงานในการบริหารจัดการลูกค้าของสำนัก ส่งผลให้ผู้เรียนและลูกค้ามีความพึงพอใจและความผูกพัน ตามผลลัพธ์ 7.2ก(1)-1

3.1 การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1ก.(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และ 3.1ก.(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะกรรมการบริการสำนัก (กบ.สวท.) มีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และลูกค้าที่พึงมีของ สวท. เพื่อให้ได้สารสนเทศ และข้อมูลป้อนกลับที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยมีกระบวนการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้า ตามภาพ 3.1-1 ในขั้นตอนที่ 2 โดยมีกระบวนการย่อย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อเข้าใจความต้องการความคาดหวังของลูกค้าตามพันธกิจและนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานและตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ 2) เลือกวิธีการรับฟังที่เหมาะสม มีการกำหนดช่องทางการรับฟัง วิธีการรับฟัง สารสนเทศ/ข้อมูลป้อนกลับที่นำไปใช้ประโยชน์ที่ชัดเจน 3) รับฟังเสียงของลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนด มีการกำหนดความถี่ในการรับฟังเพื่อให้ได้สารสนเทศ/ข้อมูลป้อนกลับที่นำไปใช้ประโยชน์ที่ชัดเจน ตามตารางที่ 3.1-1 และ 3.1-2

ตารางที่ 3.1-1 วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น (C) และลูกค้าที่พึงมี (FC)

ช่องทางการรับฟัง	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (C)/ลูกค้าที่พึงมี (FC)																							วิธีการ
	KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้								KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์							KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์							KP4 การพัฒนา สมรรถนะด้านดิจิทัล	
	C1	C2	C3	FC1	FC2	FC3	FC4	FC5	C4	C5	C6	C7	FC5	FC6	FC7	C8	C9	C10	C11	FC8	FC9	FC10	C12	
การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	M	M	M	N	N	N	N	N	A	A	A	N	N	N	N	B	B	N	N				A	1
การสำรวจความต้องการและความคาดหวัง	M	M	M	N	N	N	N	N	A	A	A	N	N	N	N	B	B	N	N				A	1
เข้าเยี่ยมชมศึกษาดูงานภายในมหาวิทยาลัย/	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		-	-	-	-	-	-	-	-			-	1,2,3
ปฐมนิเทศ	A	A	-	-	-	-	-	-	A	A	-		-	-	-	A	N	-	-	-			A	1,2,3
กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	A	-	-	-	-	-	-	-	-		-		-	-		-	-	-	-	-			-	2,3
อบรม/ประชุม/สัมมนา	A	A	-	-	-	-	-	-	-		-		-	-	-	N	N	N	N	-			-	1,2,3
Social Media (FB/Tiktok/LinkedIn/Line)	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	- N	N	N	-			N	1,2
โทรศัพท์	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	-			N	1
สายตรงผู้บริหาร, ข้อร้องเรียน	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		-	-	-	N	N	N	N	-			-	1
E-mail	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N			N	1
การประเมินความผูกพัน	M	M	M	N	N	-	-	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N			-	1
การพบปะแบบไม่เป็นทางการ	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N			-	1,2,3
ความถี่ : A = Annually, B = Bi-annual, Q = Quarterly, M = Month, W = Weekly, D = Daily, N = As Needed, R = Real-time															วิธีการ: 1 = การรับฟัง 2 = การปฏิสัมพันธ์ 3 = การสังเกต									
KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ : C1 นักศึกษา, C2 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C3 บุคคลภายนอก, FC1 นักเรียน/นักศึกษาสถาบันอื่น, FC2 บุคลากรภาครัฐและเอกชน, FC3 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน, FC4 ประชาชนทั่วไป																								
KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ : C4 นักศึกษา, C5 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C6 ผู้ใช้บริการภายนอก, C7 หน่วยงานภายใน /ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน, FC5 นักเรียนหรือผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ, FC6 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย, FC7 เครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ																								
KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ : C8 นักศึกษา, C9 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C10 หน่วยงานภายในที่ขอใช้ห้อง, C11 หน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง, FC8 โรงเรียนในจังหวัดศรีสะเกษและพื้นที่ใกล้เคียง																								
FC9 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่ต้องการจัดอบรมหรือสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์, FC10 ประชาชนทั่วไปในกิจกรรมบริการวิชาการ																								
KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล : C12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี																								
ผู้รับผิดชอบ : KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ (หัวหน้างานวิทยบริการ และหัวหน้างานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา), KP 2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร), KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร), KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล (หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ)																								

ตารางที่ 3.1-2 สารสนเทศ/ข้อมูลป้อนกลับที่นำไปใช้ประโยชน์จากการรับฟังเสียงของลูกค้า

สารสนเทศ/ ข้อมูลป้อนกลับที่นำไปใช้ประโยชน์	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (C)/ลูกค้าที่พึงมี (FC)																					
	KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้							KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์							KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์						KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	
	C1	C2	C3	FC1	FC2	FC3	FC4	C4	C5	C6	C7	FC5	FC6	FC7	C8	C9	C10	C11	FC8	FC9	FC10	C12
กลุ่มสารสนเทศเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์																						
ความต้องการและความคาดหวัง	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				/	/	/	/	/			/
ทิศทางและนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				/	/	/	/	/			
กลุ่มสารสนเทศเพื่อกระบวนการ (4 พันธกิจ)																						
ความต้องการและความคาดหวัง	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/					/	/	/		/			/
ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/					/	/	/		/			/
ข้อมูลสำหรับการพัฒนาทักษะนักศึกษา	/	-	-	-	-	-	-			-					-	-	-		-			/
บริบทและศักยภาพของชุมชน/หน่วยงานราชการ ผู้รับบริการ	-	-	-	-	-	-	/	-	-	-					/	/	-		-	/	/	
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/												/
KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ : C1 นักศึกษา, C2 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก, FC1 นักเรียน/นักศึกษาสถาบันอื่น, FC2 บุคลากรภาครัฐและเอกชน, FC3 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน, FC4 ประชาชนทั่วไป																						
KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ : C4 นักศึกษา, C5 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C6 ผู้ใช้บริการภายนอก, C7 หน่วยงานภายใน /ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน, FC5 นักเรียนหรือผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ, FC6 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย, FC7 เครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ																						
KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ : C8 นักศึกษา, C9 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C10 หน่วยงานภายในที่ขอใช้ห้อง, C11 หน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง, FC8 โรงเรียนในจังหวัดศรีสะเกษและพื้นที่ใกล้เคียง																						
FC9 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่ต้องการจัดอบรมหรือสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์, FC10 ประชาชนทั่วไปในกิจกรรมบริการวิชาการ																						
KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล : C12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี																						
ผู้รับผิดชอบ : KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ (หัวหน้างานวิทยบริการ และงานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา), KP 2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร), KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร), KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล (หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ)																						

3.1ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการ

3.1ข.(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะกรรมการบริหารสำนัก (กบ.สวท.) มีวิธีการค้นหาและจำแนกลูกค้า ตามกระบวนการ ARIT Customer Model ตามภาพที่ 3.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 โดยค้นหาและจำแนกลูกค้าภายใต้กิจกรรมการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Systems, Work Process) หมวด 6.1ก โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model ซึ่งมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น/ลูกค้าที่พึงและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี ครอบคลุม 4 พันธกิจหลัก ได้แก่ 1) การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ 2) การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ 3) การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และ 4) การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล ตามตารางที่ 3.1-3

ตารางที่ 3.1-3 การจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ลูกค้า		ลูกค้าในปัจจุบัน (C)	ลูกค้าที่พึงมี (ลูกค้าในอนาคต) (FC)
ลูกค้ากลุ่มอื่น	KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	C1 นักศึกษา C2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ C3 บุคคลภายนอก	FC1 นักเรียน/นักศึกษาสถาบันอื่น FC2 บุคลากรภาครัฐและเอกชน FC3 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน FC4 ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการ
	KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	C4 นักศึกษา C5 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ C6 ผู้ใช้บริการภายนอก ที่ได้รับอนุญาต เช่น วิทยากร ผู้เข้าอบรม ผู้มาติดต่อราชการ C7 หน่วยงานภายใน /ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน	FC5 นักเรียนหรือผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ FC6 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย FC7 เครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	C8 นักศึกษา C9 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ C10 หน่วยงานภายในที่ขอใช้ห้อง C11 หน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง	FC8 โรงเรียนในจังหวัดศรีสะเกษและพื้นที่ใกล้เคียง FC9 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่ต้องการจัดอบรมหรือสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ FC10 ประชาชนทั่วไปในกิจกรรมบริการวิชาการ
	KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	C12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	-

สวท มีวิธีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและส่วนตลาด ตามตารางที่ OP-9 เพื่อค้นหากลุ่มลูกค้าและตลาดที่กำลังจะเกิดใหม่เพื่อวางแผนสำหรับการทำตลาดรองรับอนาคต ตามตารางที่ 3.1-4

ตารางที่ 3.1-4 แนวทางการค้นหา/กำหนดกลุ่มลูกค้าและตลาดในอนาคต

แนวทางการกำหนดลูกค้าในอนาคต	แนวทางการดำเนินการ
1. วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า	1. วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนไป ความสนใจและการใช้ชีวิตปัจจุบัน 2. วิเคราะห์ข้อมูลศิษย์เก่าที่มีแนวโน้มการกลับมาเข้าใช้บริการซ้ำ 3. วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาดูเว็บไซต์หรือคอนเทนต์โซเชียลมีเดียของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นที่สนใจเป็นพิเศษ 4. สำรวจความต้องการ

3.1ข. (2) การจัดหลักสูตรและบริการ

สวท มีวิธีการในการกำหนดและให้บริการเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ และลูกค้ากลุ่มใหม่ เจาะตลาดใหม่ สร้างโอกาสในการเพิ่ม และขยายความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบันตามกระบวนการ ARIT Customer Model ตามภาพที่ 3.1-1 ในขั้นตอนที่ 3 โดยมีแนวทางการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการ หลังจากรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการ ตามภาพที่ 3.1-1 ในขั้นตอนที่ 2 ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญ พบว่า ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่สำคัญ ตามตารางที่ OP-9 2) ออกแบบหลักสูตรอบรม/บริการ นำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตามตารางที่ OP-9 และเสียงลูกค้า (NO VOC) ที่เป็นข้อกำหนดสำคัญ ตามตารางที่ OP-7 มากำหนดและให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และเหนือกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนการตลาด ตามตารางที่ 3.1-4 ตามกระบวนการ ภาพที่ 6.1-1 ในขั้นตอนที่ 4 และ 3) ปรับปรุงหลักสูตรและบริการ หรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจมีการประเมินหลักสูตรและบริการและทบทวนผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามตัวชี้วัด 7.2ก(1)-1-3 เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มใหม่ และตลาดใหม่ๆ ตามตารางที่ 3.1-5

ตารางที่ 3.1-5 หลักสูตรและบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

ด้าน	หลักสูตรและบริการใหม่
KP 1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	
สภาพแวดล้อม	- ปรับปรุงสวนหย่อมด้านในห้องสมุด - เพิ่มโซนรับประทานอาหาร - ปรับปรุงห้องประชุมกลุ่มย่อย - เพิ่มมุมหนังสือใหม่
การยืมคืนทรัพยากร	- ใจดีให้ยืม - ยืมไม่อ่านหนังสือ
การจัดหาทรัพยากร	- การจัดซื้อทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ : SE-ED, CU, Gale, CANVA, CHAT gpt

KP 2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	
การบริการ	- เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI หอพักชาย หอพักหญิง
KP 3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	
การบริการ	- บริการให้คำปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์
KP 4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	
การบริการ	- พัฒนาและออกแบบระบบรายงานผลการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล
	- ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล พร้อมออกไปรับรองผลการทดสอบตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

3.2ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ และ 3.2ก.(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะกรรมการบริหารสำนัก (กบ.สวท.) มีกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ และช่วยให้ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจาก สวท. ตามภาพที่ 3.1-1 ในขั้นตอนที่ 4 โดยมีกระบวนการที่สำคัญ 2 กระบวนการ ได้แก่ 1) การสร้างและจัดการความสัมพันธ์ มีการกำหนดวิธีการและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กำหนดวัตถุประสงค์ และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.2-1 และ 2) การเข้าถึงและสนับสนุนผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น มีการกำหนดบริการและสิ่งสนับสนุนที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ ช่องทางการเข้าถึง และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสวท. ตามตารางที่ 3.2-2

ตารางที่ 3.2-1 การสร้างและจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์				ผู้ให้บริการ												ลูกค้ากลุ่มอื่น /ลูกค้าที่พึงมี										ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ผู้รับผิดชอบ
	ค้นหา ดึงดูด ลูกค้า	รักษา ฐาน ลูกค้า	เพิ่มความ ภักดีและ ความ ผูกพัน	ขยายฐาน ลูกค้า และส่วน ตลาด	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	FC 1	FC 2	FC 3	FC 4	FC 5	FC 6	FC 7	FC 8	FC 9	FC1 0	SH1	SH2	
KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้																													
ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาใหม่	/	/	/	/	/																								วิทยบริการ
ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดสำหรับบุคลากรใหม่		/				/																							วิทยบริการ
แนะนำทรัพยากรใหม่ หนังสือใหม่ ฐานข้อมูลออนไลน์	/	/		/	/	/	/										/	/	/	/							/	/	วิทยบริการ
ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook, และเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/	/	/										/	/	/	/							/	/	วิทยบริการ
กิจกรรมยืมไม้อื่น	/	/	/		/	/																							วิทยบริการ
ยอตนักอ่าน			/		/	/																					/	/	วิทยบริการ
จัดบริการแจ้งเตือนกำหนดส่งคืนหนังสืออัตโนมัติ		/		/	/	/																							วิทยบริการ
อบรมการสืบค้นสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง		/	/		/																								วิทยบริการ
สำรวจความพึงพอใจและนำผลมาปรับปรุงบริการ		/		/	/	/	/										/	/	/	/							/	/	วิทยบริการ
มีช่องทางทางการติดต่อและให้คำปรึกษา		/			/	/	/										/	/	/	/									วิทยบริการ
เปิดให้ผู้มีส่วนร่วมเสนอหนังสือหรือบริการใหม่			/		/	/																							วิทยบริการ
ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้อื้อต่อการเรียนรู้		/	/		/	/	/																						วิทยบริการ
KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์																													
ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	/	/	/				/	/		/							/								/		/		
KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล																													
อบรมส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล																													IT

KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ : C1 นักศึกษา, C2 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก, FC1 นักเรียน/นักศึกษาสถาบันอื่น, FC2 บุคลากรภาครัฐและเอกชน, FC3 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน, FC4 ประชาชนทั่วไป

KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเวิร์กสเปซ : C4 นักศึกษา, C5 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C6 ผู้ใช้บริการภายนอก, C7 หน่วยงานภายใน /ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน, FC5 นักเรียนหรือผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ, FC6 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย, FC7 เครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ : C8 นักศึกษา, C9 อาจารย์/เจ้าหน้าที่, C10 หน่วยงานภายในที่ขอใช้ห้อง, C11 หน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง, FC8 โรงเรียนในจังหวัดศรีสะเกษและพื้นที่ใกล้เคียง

FC9 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่ต้องการจัดอบรมหรือสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์, FC10 ประชาชนทั่วไปในกิจกรรมบริการวิชาการ

KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล : C12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3.2-2 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น		บริการ/การสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึง/สื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
ลูกค้ากลุ่มอื่น	บริการทรัพยากรการเรียนรู้	C1 บริการทรัพยากรสารสนเทศ		งานวิทย
		C2 - ทรัพยากรประเภทตีพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หนังสือทั่วไป หนังสือ วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง Textbook - สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อยืม - ยืมหนังสือต่อออนไลน์ (Renews) - คืบทรัพยากรสารสนเทศ - ยืมระหว่างห้องสมุด บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ - ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Database) - หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) - วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) - วิทยานิพนธ์และงานวิจัยออนไลน์ การสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการ เรียนรู้ - พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ - ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม - ห้องมินิเธียเตอร์ การสนับสนุนอื่นๆ - บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า - บริการค้นหาหนังสือบนชั้น บริการยืมหนังสือผ่านช่องทางออนไลน์	- ตู้ชั้นหนังสือบริเวณพื้นที่ ชั้น 1,2 และ 3 อาคาร บรรณราชนครินทร์ - www.opac.sskru.ac.th - www.opac.sskru.ac.th - ตู้คืนหนังสือนอกเวลา ชั้น 1 หน้าอาคารบรรณฯ - ติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน ชั้น 1 อาคาร บรรณราชนครินทร์ - www.lib.sskru.ac.th - www.lib.sskru.ac.th - www.lib.sskru.ac.th - www.lib.sskru.ac.th - ชั้น 1,2 และ 3 อาคารบรรณราชนครินทร์ - ชั้น 2,3 และ 5 อาคารบรรณราชนครินทร์ - ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์ - เจ้าหน้าที่ให้บริการชั้น 1,2 และ 5 อาคารบรรณฯ - Inbox เฟสบุ๊กสำนักวิทยบริการฯ SSKRU - เจ้าหน้าที่ให้บริการชั้นชั้น 1,2 อาคารบรรณราชฯ - www.lib.sskru.ac.th	งานวิทย บริการ และงาน นวัตกรรม

ผู้เรียนและ ลูกค้ายกลุ่มอื่น		บริการ/การสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึง/สื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
	การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	C5 - บริการอินเทอร์เน็ตแบบสายและไร้สาย C6 (LAN/Wi-Fi) C7 - บริการบัญชีผู้ใช้และสิทธิ์การใช้งาน เครือข่าย - บริการเซิร์ฟเวอร์ ระบบสารสนเทศ และ พื้นที่เว็บไซต์ - บริการระบบ DNS, DHCP และระบบ เครือข่ายพื้นฐาน - บริการ VPN และการเชื่อมต่อเครือข่าย สำหรับผู้ปฏิบัติงาน - บริการเฝ้าระวังและบริหารจัดการระบบ เครือข่ายและเซิร์ฟเวอร์	- เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ระบบแจ้งซ่อม/Helpdesk - โทรศัพท์ - หนังสือราชการ - อีเมลของหน่วยงาน - LINE Official Account / LINE กลุ่ม - Facebook Page สำนักฯ - ประกาศผ่านเว็บไซต์และระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัย	งาน เครือข่าย คอมพิวเตอร์ และการ สื่อสาร
	การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	C8 - บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อ C9 การเรียนการสอน การอบรม การสอบ C10 และกิจกรรมทางวิชาการ C11 - บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โปรแกรมพื้นฐาน - บริการสนับสนุนทางเทคนิคก่อน ระหว่าง และหลังการใช้ห้อง - บริการให้คำปรึกษาในการเตรียมความ พร้อมด้านระบบและอุปกรณ์	- จอห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ https://forms.gle/BZnVNxowmScCOF6g7 - โทรศัพท์/หนังสือราชการ/อีเมล/ช่องทางออนไลน์ ของสำนักฯ - เจ้าหน้าที่ประจำงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการ สื่อสาร - ป้ายประกาศหรือคู่มือการใช้ห้องภายใน ห้องปฏิบัติการ	งาน เครือข่าย คอมพิวเตอร์ และการ สื่อสาร
	การพัฒนาสมรรถนะ ด้านดิจิทัล	C12 ข้อมูลสารสนเทศ - การให้บริการตรวจสอบผลการทดสอบ สมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล/ระเบียบ/ ข้อบังคับ/ประกาศ/คะแนน/ผลการทดสอบ/ ใบประกาศนียบัตรสำหรับผู้ผ่านการทดสอบ	- https://portal.sskru.ac.th/login	งาน เทคโนโลยี สารสนเทศ

3.2ก.(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สวท. มีแนวทางจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบทันทีทันใด โดยมีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ สายตรงผู้อำนวยการสำนักบนเว็บไซต์สำนักฯ เพจเฟซบุ๊ก โทรศัพท์ กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ มีการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบทันทีทันใด โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ชี้แจงเบื้องต้น มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำเสนอ หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และเข้าคณะกรรมการบริหารสำนัก เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง หาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และให้มีการสื่อสารให้กับผู้รับบริการทราบ เพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนในอนาคต

3.2ข.(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

สวท. โดยผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ มีกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาด ตามตารางที่ 3.2-3 เพื่อให้มั่นใจว่าสวท.ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยมีแนวทางการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ค้นหาวิเคราะห์ความเสี่ยง มีการค้นหาความเสี่ยงจากเสียงลูกค้าที่รู้สึกว่าไม่เป็นธรรมจากความต้องการ ความคาดหวัง ตามตารางที่ OP-9 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ตามกระบวนการ 3.2ข การจัดการข้อร้องเรียน ตามภาพที่ 3.2-1 การส่งมอบบริการตามระบบงานที่สำคัญ ตามตารางที่ 6.1-1 2) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ 3) ฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จัดทำแผนและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 4) กำกับติดตาม

ตารางที่ 3.2-3 การเสริมสร้างประสบการณ์และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ลูกค้า			การเสริมสร้างประสบการณ์และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	ผู้รับผิดชอบ
ลูกค้าย่อยอื่น	การบริการทรัพยากรการเรียนรู้	C1	- ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเข้าใช้บริการอย่างเท่าเทียม - มีกฎระเบียบและข้อปฏิบัติเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างเท่าเทียม - ขั้นตอนการให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน - มีช่องทางร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาสำหรับทุกกลุ่ม	งานวิทยบริการ งานพัฒนา นวัตกรรมและ เทคโนโลยี การศึกษา
		C2		

ลูกค้ำ			การเสริมสร้างประสบการณ์และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	ผู้รับผิดชอบ
	การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	C3	1. ให้บริการตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติระหว่างคณะ หน่วยงาน หรือกลุ่มผู้ใช้ 2. จัดลำดับการแก้ไขปัญหาตามระดับผลกระทบ ความเร่งด่วน และความสำคัญต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย 3. กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบตามบทบาทหน้าที่และความจำเป็นในการใช้งาน 4. บริหารจัดการทรัพยากรเครือข่ายและเซิร์ฟเวอร์อย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บางกลุ่มกระทบต่อผู้ใช้ส่วนรวม 5. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บัญชีผู้ใช้ และข้อมูลของหน่วยงานตามหลักความปลอดภัยสารสนเทศ	งานเครือข่าย คอมพิวเตอร์และ การสื่อสาร
	การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	C1 C2 C4	1. ให้บริการตามลำดับการจองและหลักเกณฑ์ที่ประกาศไว้ 2. จัดสรรการใช้ห้องโดยพิจารณาจากภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ความจำเป็น และประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นสำคัญ 3. ใช้ขั้นตอนเดียวกันในการขอใช้ห้อง การอนุมัติ การยกเลิก และการส่งมอบห้องหลังใช้งาน 4. ให้การสนับสนุนผู้ใช้บริการทุกกลุ่มด้วยมาตรฐานเดียวกัน 5. มีกำหนดข้อปฏิบัติการใช้ห้องและความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินอย่างชัดเจน	งานเครือข่าย คอมพิวเตอร์และ การสื่อสาร
	การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	C1	- จัดอบรมและทดสอบสมรรถนะด้านดิจิทัลตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด - เปิดให้บริการอบรมทั้งรูปแบบ Onsite และ Online - กำหนดหลักเกณฑ์การเข้าร่วมอบรมและการทดสอบที่โปร่งใส ชัดเจน และ ประกาศ - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลกำหนดการอบรม ผลการทดสอบ และเงื่อนไขต่าง ๆ ผ่าน เว็บไซต์และระบบสารสนเทศ	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ

3.2.ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สวท. โดย คณะกรรมการบริหารสำนัก (กบ.สวท.) มีวิธีการค้นหาและรวบรวมความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามภาพที่ 3.1-1 ในขั้นตอนที่ 6 โดยมีแนวทางในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) **ค้นหาและรวบรวม** มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจค้นหา รวบรวม และจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตามตารางที่ 3.2-4 2) **วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ** ผู้รับผิดชอบแต่ตามพันธกิจ ดำเนินการวิเคราะห์และ จัดลำดับความสำคัญของปัญหา ตามหลักเกณฑ์พิจารณาที่กำหนด ได้แก่ พึงพอใจสูงแต่สำคัญน้อย (เฝ้าดู) พึงพอใจสูงแต่สำคัญมาก (รักษาไว้) พึงพอใจต่ำแต่สำคัญน้อย (ตัดออก) พึงพอใจต่ำแต่สำคัญมาก (เร่งปรับปรุง) 3) **กำกับติดตาม** คณะกรรมการฝ่ายลูกค้ำสัมพันธ์ มีการกำกับติดตามผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ โดยจัดการประชุม ภาคเรียนละ 1 ครั้ง และมีการนำข้อมูลความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพัน รวบรวมจัดทำเป็นรายงาน ประจำปี เสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักเพื่อพิจารณา ปีละ 1 ครั้ง 4) **นำข้อมูลไปใช้** มีการมอบให้ ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ นำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดมาตรการแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง กระบวนการ

ทำงานการให้บริการ หลักสูตรหรือบริการใหม่ และสร้างนวัตกรรม เพื่อตอบสนองตามความต้องการความคาดหวัง
 ของลูกค้า ส่งผลให้มีความพึงพอใจและความผูกพัน มีประสิทธิผล ตามผลลัพธ์ที่ 7.2ก(1) ข้อ 1-3 และ 7.2ก(2)-1

ตารางที่ 3.2-4 แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

วิธีการค้นหา	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น												ความถี่	เงื่อนไข/ ข้อกำหนด
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12		
ความพึงพอใจ														
ประเมินผู้ให้บริการ	/	/	/	/									B	ทุกภาคการศึกษา
ประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	/	/	/	/									B	ทุกภาคการศึกษา
ประเมินโครงการ/ประชุม อบรม สัมมนา													N	หลังจากเสร็จ กิจกรรม
ประเมินกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน	/	/	/	/									N	หลังจากแล้วเสร็จ กระบวนการ
ความไม่พึงพอใจ														
แบบประเมินความไม่พึงพอใจ														ยังไม่มีกร ดำเนินการ
ความคิดเห็นใน Social Media	/	/	/										D	ผู้รับผิดชอบพันธ กิจ
ข้อร้องเรียน	/	/	/										N	หลังจากเสร็จ กระบวนการ
สายตรงผู้บริหาร	/	/	/										N	ผู้รับผิดชอบพันธ กิจ
ความผูกพัน														
แบบประเมินความผูกพัน	/	/	/										A	กลุ่มตัวอย่าง 30%
การใช้บริการ	/	/	/										B	สองครั้งต่อปี
ความถี่ : A = Annually, B = Bi-annual, Q = Quarterly, M = Month, W = Weekly, D = Daily, N = As Needed, R = Real-time ผู้รับผิดชอบ : 1. การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ (งานวิทยบริการ และงานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา) 2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) 3. การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) 4. การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล (หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ)														

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก

4.1ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1ก.(1) ตัววัดผลการดำเนินการ



ภาพที่ 4.1-1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก

สวท. โดยงานบริหารทั่วไป มีกระบวนการวัด การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตามภาพที่ 4.1-1 เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทาง 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 2) กำหนดตัวชี้วัดสำคัญในระดับยุทธศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ ระดับบุคคล และด้านการเงิน ตามตารางที่ 4.1-1 3) ติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลา 4) วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน 5) จัดลำดับประเด็นสำคัญเพื่อการปรับปรุง 6) สรุปและประเมินผลการดำเนินงานประจำปี และ 7) ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการวิเคราะห์และการทบทวนไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และบริบทที่เปลี่ยนแปลง พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศสู่การตัดสินใจของผู้บริหาร การจัดสรรทรัพยากร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 4.1-1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนัก

ตัววัดที่สำคัญ	การวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ระดับกลยุทธ์					
ตัววัดวิสัยทัศน์	G / T / C / R	รายปี / ราย 5 ปี	- ทบทวนวิสัยทัศน์ และพันธกิจ - ทบทวน แผนยุทธศาสตร์และ เป้าหมายองค์กร	ผู้บริหารระดับสำนัก / ทุกงานภายใต้สำนัก	<u>7.5ข-1</u>
ตัววัด วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	G / T / C / I	รายปี / รายไตรมาส	- ทบทวนวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัด - ใช้กำหนดแนวทาง พัฒนาและจัดสรร ทรัพยากร	ผู้บริหารระดับสำนัก / ทุกงานภายใต้สำนัก	<u>7.4ก(5)-1/ 7.5ข-1</u>
ระดับปฏิบัติการ					
ตัววัด แผนปฏิบัติ ราชการ ประจำปี	G / T / RC	รายไตรมาส	- ปรับแผนงานและ โครงการ - แก้ไข ปัญหา และ เพิ่ม ประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน	ผู้บริหารระดับสำนัก / ทุกงานภายใต้สำนัก	<u>7.4ก(5)</u>
ตัววัด ด้าน การเงินและ งบประมาณ	F / G / I	รายไตรมาส / รายปี	- บริหารงบประมาณ และควบคุมต้นทุน - ปรับการจัดสรร ทรัพยากร	ผู้บริหารระดับสำนัก / ทุกงานภายใต้สำนัก	<u>7.5ข-2</u>
ตัววัด กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ Work System	Q / RC / T	รายไตรมาส	- ปรับปรุง กระบวนการทำงาน - ลดขั้นตอนและเพิ่ม คุณภาพการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ กระบวนการ	<u>7.1ก / 7.1ข</u>
ตัววัด แผนปฏิบัติ ราชการ ประจำปี	G / T / RC	รายไตรมาส	- ปรับแผนงานและ โครงการ - แก้ไข ปัญหา และ เพิ่ม ประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน	ผู้บริหารระดับสำนัก	<u>7.4ก(5)</u>
ระดับบุคคล					

ตัววัดที่สำคัญ	การวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ตัววัดตามแผน IDP	CA / CP / T	2 ครั้ง / ปี	- วางแผนพัฒนา บุคลากร - พัฒนา สมรรถนะรายบุคคล	ผู้บริหารระดับสำนัก	7.3ก(4)
วิธีวิเคราะห์ : G = Gap Analysis (การวิเคราะห์ช่องว่าง), T = Trend Analysis (การวิเคราะห์แนวโน้ม), C = Competitive Analysis (การวิเคราะห์การแข่งขัน), CA = Competency Analysis (การวิเคราะห์สมรรถนะ), CP = Capacity Analysis (การวิเคราะห์ขีดความสามารถ), CS = Check Sheet (แผ่นตรวจสอบ), F = Financial Analysis (การวิเคราะห์ทางการเงิน), I = Impact Analysis (การวิเคราะห์ผลกระทบ), R = Risk Analysis (การวิเคราะห์ความเสี่ยง), RC = Root Cause Analysis (การวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา), Q = Quality Control Tools (เครื่องมือควบคุมคุณภาพ)					

4.1ก.(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สวท. โดยงานบริหารทั่วไป มีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) วิเคราะห์ตัววัดของสำนัก วิเคราะห์ตัววัดของสำนักที่แสดงถึงวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เพื่อกำหนดประเด็นเทียบเคียงและประเด็นเปรียบเทียบเชิงการแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาตามหลักเกณฑ์ ตารางที่ 4.1-2 2) กำหนดประเด็นเปรียบเทียบ กำหนดประเด็นและตัววัดในการเปรียบเทียบ กำหนดแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของตัววัดจากแหล่งที่น่าเชื่อถืออ้างอิงได้ และเลือกคู่เทียบที่เหมาะสมในการเทียบเคียง (Benchmarking) และการเปรียบเทียบเชิงแข่งขัน (Competitive Comparison) ตามตาราง OP-11 และ ตาราง OP-13 3) ติดตามผลการดำเนินงาน ติดตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบ ปีละ 2 ครั้ง ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก 4) วิเคราะห์ช่องว่างด้านผลการดำเนินงาน ระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา และ 5) ทบทวนและปรับปรุง ปรับปรุงวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ กระบวนการทำงาน และตัววัดให้สอดคล้องกับบริบทและผลการเปรียบเทียบ ตามภาพที่ 4.1-1 โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ การจัดสรรทรัพยากร และพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ พร้อมถ่ายทอดสู่หน่วยงานและผู้รับผิดชอบทุกระดับ เพื่อยกระดับผลการดำเนินการและขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบมีแนวโน้มดีขึ้น (7.4ก(5)-1)

ตารางที่ 4.1-2 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

หลักเกณฑ์	รายละเอียด
1. เป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานคล้ายคลึงกันและอยู่ในกลุ่มสำนักๆ ประเภทเดียวกัน	เลือกคู่เทียบจากสำนักๆ ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้มีบริบทภารกิจ และกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกัน
2. มีผลการดำเนินงานสูงกว่าสำนัก	เลือกสำนักๆ ที่มีอันดับดีกว่า เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาและลดช่องว่างผลการดำเนินงาน
3. เป็นผู้นำในประเด็นการแข่งขันนั้น ๆ	แต่ละคู่เทียบถูกเลือกตามความโดดเด่นเฉพาะด้าน
4. มีข้อมูลเปรียบเทียบที่ชัดเจน	ใช้ข้อมูลอันดับการแข่งขันที่ตรวจสอบได้และสามารถนำไปกำหนดค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแผนปรับปรุงได้

4.1ข. การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1ข.(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนัก

ผู้บริหารและงานบริหารทั่วไป มีวิธีการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนัก ตามขั้นตอนที่ 4 ภาพที่ 4.1-1 โดยใช้เครื่องมือคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดที่สำคัญในทุกระดับ ตามตารางที่ 4.1-1 แบ่งออกเป็น ระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ และ ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี, ตัวชี้วัดด้านการเงินและงบประมาณ และตัวชี้วัดกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work System) ระดับบุคคล ได้แก่ ตัวชี้วัดตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อเป็นเครื่องมือวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ตามตารางที่ 2.1-4, ตารางที่ 6.1-1 และ 6.1-2 โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ และความถี่ ในการทบทวนผลการดำเนินอย่างชัดเจน

ผู้บริหารและงานบริหารทั่วไป ใช้ข้อมูลผลการทบทวนดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุง ระดับกลยุทธ์ ปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาและจัดสรรทรัพยากร ระดับปฏิบัติการ ปรับปรุงแผนงานและโครงการ แก้ปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริหารงบประมาณและควบคุมต้นทุน ปรับการจัดสรรทรัพยากร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนและเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ระดับบุคคล วางแผนพัฒนาบุคลากร และสมรรถนะรายบุคคล รายละเอียดการนำผลการทบทวนไปใช้ประโยชน์ ตามตารางที่ 4.1-1 ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสำนักมีประสิทธิภาพ ตาม (7.5ข-1, 7.5ข-2) 4.1ข(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ผู้บริหารและงานบริหารทั่วไป มีการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการจาก ขั้นตอนที่ 4 ภาพที่ 4.1-1 ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ตามขั้นตอนที่ 5 ถึง ขั้นตอนที่ 7 ภาพที่ 4.1-1 ดังนั้น ขั้นตอนที่ 5 จัดลำดับและกำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการ “โดยพิจารณาจากประเด็นสำคัญ/เร่งด่วน/ระดับผลกระทบ/ผลตอบแทน ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) ผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และ

แผนปฏิบัติการ 2) ผลกระทบต่องบประมาณและขีดความสามารถของบุคลากร 3) ความต้องการความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการ 4) ผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและบริการ” **ขั้นตอนที่ 6** สรุปและประเมินผลการดำเนินงานประจำปี “จัดทำรายงานประจำปี รายงานผลการดำเนินงานของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ คณะกรรมการประจำสำนักฯ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนัก” **ขั้นตอนที่ 7** ทบทวนกระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน “ปรับปรุงอะไร Approach ตามภาพที่ 4.1-1

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

4.2ก(1) คุณภาพ

สวท. โดย งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศของสำนัก ให้มีคุณภาพทั้งรูปแบบดิจิทัลและรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพเชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ตามตารางที่ 4.2-1 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ ส่งผลให้บุคลากรผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้า มีความพึงพอใจต่อข้อมูลและสารสนเทศ 7.1ข(2)-3

ตารางที่ 4.2-1 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ

คุณลักษณะ ข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูล	ความถี่/วิธีการ วัดผล	ผู้รับผิดชอบ
แม่นยำ	- ระบบจัดการห้องสมุด (WALAI AutoLib) - ระบบสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศห้องสมุด (WEB OPAC)	- กำหนดวิธีการบันทึกข้อมูล (Data Standard) - มีการฝึกอบรมผู้บันทึกข้อมูล - มีการตรวจสอบโดย ผู้รับผิดชอบ	- รายวัน - รายเดือน - ร้องขอแก้ไข ข้อมูล	งาน เทคโนโลยี สารสนเทศ
ถูกต้อง	- ระบบสารสนเทศ เว็บไซต์สำนัก (www.lib.sskru.ac.th) - ระบบทดสอบ สมรรถนะและทักษะด้าน ดิจิทัล และออกใบ ประกาศนียบัตร - ระบบขอใช้ห้องสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ดำเนินการตรวจสอบความ สอดคล้องของข้อมูล - ออกแบบโครงสร้าง ฐานข้อมูล - กำหนดขั้นตอนการ ตรวจสอบ ก่อนบันทึก (Data Validation) - กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงและ แก้ไขข้อมูล (Access Control)	- รายวัน - รายเดือน - ร้องขอแก้ไข ข้อมูล	งาน เทคโนโลยี สารสนเทศ

คุณลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูล	ความถี่/วิธีการวัดผล	ผู้รับผิดชอบ
คงสภาพและนำเชื่อถือ	- ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ : GALE - หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-BOOKS เช่น iG library, SE-ED E-	- จัดให้มีระบบสำรองข้อมูล (Backup) และการกู้คืนข้อมูล (Disaster Recovery) อย่างสม่ำเสมอ - บำรุงรักษาระบบประจำปี	- รายวัน - รายเดือน - ร้องขอแก้ไขข้อมูล	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
เป็นปัจจุบันและทันกาล	Library, CU – eLibrary, Gale eBooks	-Update ข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ - สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา (Realtime)	- รายวัน - รายเดือน - ร้องขอแก้ไขข้อมูล	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2ก(2) ความพร้อมใช้

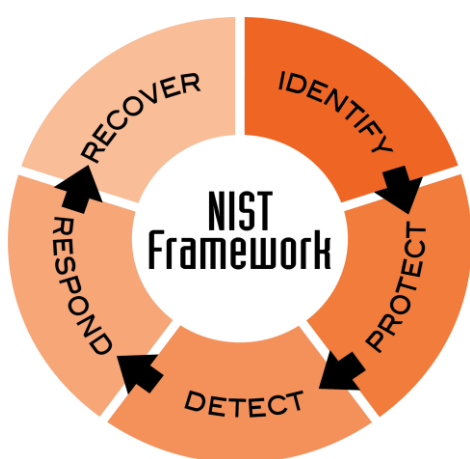
สวท. โดย งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศ มีความพร้อม ใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย เชื่อถือได้ และทันกาล สำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น มีการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้มีความพร้อมใช้อย่างต่อเนื่อง (High Availability) รองรับการใช้งานทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และมีเสถียรภาพ ผ่านระบบสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน มีการสำรองข้อมูล และระบบโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามตารางที่ 4.2-2 ความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ สำนักมีการสำรอง ข้อมูลที่สำคัญ 7.1ข(2)-2 เพื่อให้มีความพร้อมส่งผล ให้บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้า มีความพึงพอใจต่อข้อมูลและสารสนเทศ 7.1ข(2)-3

ตารางที่ 4.2-2 ความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ

คุณลักษณะข้อมูล	วิธีการจัดการข้อมูล	ความถี่/วิธีการวัดผล	ผู้รับผิดชอบ
พร้อมใช้งาน	- มีระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบ แบบฉุกเฉิน (Backup) แบบรายวัน - มีระบบ Monitoring เพื่อตรวจสอบสถานะระบบแบบ Real-time - มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันโดยการอัปเดต แพทช์ใหม่ๆ เพื่อให้ซอฟต์แวร์ทำงานได้มีประสิทธิภาพ	- ตลอดเวลา - ประเมินความพึงพอใจ	งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ใช้งานง่าย	- สำรวจความต้องการของผู้ใช้และออกแบบระบบสารสนเทศโดยยึดหลัก User-Centered Design การออกแบบที่เน้นผู้ใช้ เป็นศูนย์กลางและความต้องการของผู้ใช้ในทุกขั้นตอน - ออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย และรองรับการใช้งานทุก Platform - จัดทำคู่มือ/วิดีโอการใช้งาน และระบบช่วยเหลือ (Helpdesk)	- ประเมินความพึงพอใจ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
------------	--	----------------------	----------------------

4.2ก(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ สวท. มีวิธีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของข้อมูล



ภาพที่ 4.2-1 NIST Framework

สารสนเทศที่มีความอ่อนไหว สินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสำคัญของสำนัก ให้มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ ตามแนวทางเชิงระบบกรอบ NIST Framework ตามภาพที่ 4.2-1 โดยมีกระบวนการที่สำคัญ 5 กระบวนการ ดังนี้ Identify, Protect, Detect, Respond และ Recover มีการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การกำหนดมาตรการป้องกัน การเฝ้าระวังและตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติ รวมถึงการตอบสนองและฟื้นฟูระบบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถลดผลกระทบและรักษาความต่อเนื่องของการให้บริการ ทั้งนี้ มีการติดตามและประเมินผลด้วยตัวชี้วัดสำคัญ เช่น จำนวนเหตุการณ์โจมตีที่สำเร็จ และประสิทธิภาพในการรับมือภัยคุกคาม เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสารสนเทศมี

ความมั่นคงปลอดภัยและพร้อมรองรับภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ระบบสารสนเทศของสำนัก และของมหาวิทยาลัยสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7.1ข(2)-2) 1) การระบุ (IDENTIFY) ได้ดำเนินการระบุสินทรัพย์สารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ระบบเครือข่ายหลัก (Core Network) อุปกรณ์เครือข่าย (Switch, Router, Firewall) ระบบแม่ข่าย (Server) ระบบเสมือน (Virtualization เช่น Proxmox) ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินสารสนเทศ (IT Asset Inventory) พร้อมกำหนดระดับความสำคัญของระบบ (Criticality) และดำเนินการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) จากภัยคุกคามทางไซเบอร์ อาทิ การโจมตีแบบ DDoS การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Access) มัลแวร์ และการรั่วไหลของข้อมูลเพื่อนำผลไปใช้ในการกำหนดมาตรการและแผนการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างเหมาะสม

2) การป้องกัน (PROTECT) กำหนดมาตรการป้องกันเชิงรุกเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยมีการติดตั้งและบริหารจัดการอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่าย อาทิ Firewall ระบบตรวจจับและป้องกันการบุกรุก (IDS/IPS) รวมถึงการแบ่งส่วนเครือข่าย (Network Segmentation) เพื่อจำกัดขอบเขตของความเสียหาย

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบ (Access Control) ตามบทบาทหน้าที่ (Role-Based Access Control) การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-Factor Authentication: MFA) การอัปเดตแพตช์ระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ (Patch Management) และการจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยของระบบ (System Hardening) เพื่อป้องกันช่องโหว่ที่อาจถูกโจมตี **3) การตรวจจับ (DETECT)** หน่วยงานมีการเฝ้าระวังและตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจราจรเครือข่าย และ Log อย่างน้อย 90 วัน จากอุปกรณ์และระบบต่างๆ อาทิ Firewall และระบบสารสนเทศผ่านระบบบริหารจัดการ Log และเครื่องมือ Monitoring (SIEM) **4) การตอบสนอง (RESPOND)** เมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจสอบการแก้ไขและการตอบสนองครอบคลุมการวิเคราะห์เหตุการณ์การจำกัดขอบเขตความเสียหาย (Containment) การแก้ไขปัญห (Eradication) และการสื่อสารแจ้งเตือนผู้เกี่ยวข้องโดยมีการกำหนดช่องทางการแจ้งเหตุและการรายงานสถานการณ์ เพื่อให้สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้อย่างทันทั่วถึงที่และลดผลกระทบต่อการให้บริการ และ **5) การกู้คืน (RECOVER)** ภายหลังการจัดการเหตุการณ์หน่วยงานดำเนินการฟื้นฟูระบบสารสนเทศให้กลับสู่สภาวะปกติอย่างรวดเร็วโดยมีระบบสำรองข้อมูล (Backup) ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายไว้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และตั้งค่าสำรองข้อมูลไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายปลายทางกำหนดระยะเวลาในการสำรองทุก 24 ชั่วโมง ภายใน 1 วัน มีไฟล์จำนวน 1 ไฟล์ เมื่อเกิดความเสียหายผู้ดูแลระบบสามารถกู้คืนข้อมูลสารสนเทศได้ทันที เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถนำข้อมูลกลับมาใช้งานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน (7.1ข(2)-2, 7.1ข(2)-3)

4.2ข ความรู้ของสำนัก

4.2ข(1) การจัดการความรู้



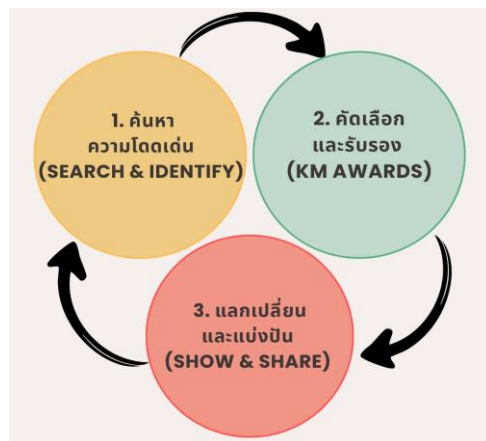
ภาพที่ 4.2-2 การสร้างและการจัดการความรู้

สวท. มีวิธีการสร้างและการจัดการความรู้ของสำนัก ตามภาพที่ 4.2-2 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM Team) มีผู้อำนวยการสำนัก เป็นประธาน บุคลากรจากทุกกลุ่มงาน เป็นคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนัก (KM Vision) คือ **“สร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร”** วัตถุประสงค์ (Objectives & Goals of KM) มุ่งเน้น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) **พัฒนาสำนัก** มุ่งเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ มีความมั่นคงทางรายได้ และค่าใช้จ่าย 2) **พัฒนาระบบการทำงาน** มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ทนต่อการเปลี่ยนแปลง ลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิต และ 3) **พัฒนาคน** มุ่งเน้นพัฒนาคนให้เกิดการเรียนรู้ มีความคล่องตัวในการทำงาน พึงพอใจต่อการทำงาน และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) **บ่งชี้ความรู้** ประชุมคณะกรรมการฯ จัดทำแผน KM เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ โดยพิจารณาองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสวท. และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร (Work System) 2) **สร้างและแสวงหาความรู้** มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตามแผน KM ดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การ Benchmarking การถอดบทเรียน การสกัดความรู้ เป็นต้น ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดในแผน 3) **การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดเก็บและรวบรวมองค์ความรู้ (Good Practice) ให้ผู้รับผิดชอบองค์ความรู้แต่ละประเด็นเขียนรายงานเพื่อให้มีรูปแบบเดียวกัน และรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ของสำนักไว้ในรูปแบบเอกสารองค์ความรู้ (Good Practice) และเผยแพร่บนเว็บไซต์คลังความรู้ของสวท. ตามลิงค์ (www.lib.sskru.ac.th/การจัดการความรู้-km/) 4) **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** มีการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบเอกสารให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และจัดทำเป็นรูปเล่มองค์ความรู้ (Good Practice) เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ 5) **การเข้าถึงความรู้** มีการรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ของสวท.ไว้ในรูปแบบเอกสารองค์ความรู้ (Good Practice) และเผยแพร่บนเว็บไซต์คลังความรู้ของสวท. ตามลิงค์ (www.lib.sskru.ac.th/การจัดการความรู้-km/) เพื่อให้สืบค้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ 6) **การเรียนรู้** มีการนำองค์ความรู้จากการอบรม และความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการพัฒนาสวท.ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ตามตารางที่ 4.2-3

ตารางที่ 4.2-3 แผนการจัดการความรู้ (Strategy-Based KM Mapping Matrix)

ยุทธศาสตร์	ความรู้ที่ต้องมี	ผลกระทบ/การบรรลุเป้าหมาย (ต่ำ/กลาง/สูง)	มี/ไม่มี	ผู้ใช้องค์ความรู้	ประเภทองค์ความรู้	แหล่งความรู้
SO1	การสร้าง Dashboard รายงานสารสนเทศด้วย Looker Studio	สูง	ไม่มี	อาจารย์/เจ้าหน้าที่	TK	นายวัชร ทองวิเศษ
คำนิยาม : TK = Tacit Knowledge, EK = Explicit Knowledge						

4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ KM Team มีวิธีการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Best Practice) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของสวท. ตามภาพที่ 4.2-3 โดยมีแนวทางในการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ค้นหาความโดดเด่น โดยการวิเคราะห์และใช้ข้อมูล Trend Analysis จากหน่วยงานที่มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์สูงผิดปกติ เพื่อระบุกลุ่มเป้าหมายที่มี "ผลงานโดดเด่น" ติดตามบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ และโครงการ KM ที่ช่วยลดต้นทุนหรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อนำมาเป็นต้นแบบ 2) **คัดเลือกและ**



รับรอง (KM Awards) นำแนวทางของมหาวิทยาลัยจัดประกวดผลงานแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ภายใต้โครงการการประกวดสุดยอดแนวปฏิบัติที่ดี (KM Awards) ปีละ 1 ครั้ง เพื่อคัดเลือกและรับรอง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่เน้น Root Cause Analysis คัดเลือกตัดสินโดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และมอบรางวัลสำหรับผู้มีผลงานโดดเด่น เพื่อพิสูจน์ว่าผลงานนั้นมาจากวิธีการที่ดีเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง ไม่ใช่ความบังเอิญหรือแค่ผลลัพธ์ โดยผู้ส่งผลงานเข้าประกวดจะต้องส่งเคราะห์วิธีปฏิบัติในรูปแบบ "เอกสาร/คู่มือ" นอกเหนือจากนั้น สวท.ยังมีการจัดทำ "สื่อดิจิทัล" คลังความรู้ (KM Repository) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เข้าถึงง่ายเพื่อให้หน่วยงานอื่นนำไปปรับใช้ได้ และ 3) **แลกเปลี่ยนและแบ่งปัน (Show & Share)** จัดงานมหกรรมวิชาการ/นิทรรศการ (Marketplace) เพื่อสร้างพื้นที่ให้เกิดการซักถามและถ่ายทอดเทคนิคเชิงลึก (Tacit Knowledge) ยกระดับจากนิทรรศการทั่วไปเป็น "ตลาดนัดความรู้" ส่งเสริมให้หน่วยงานที่มี Gap เข้ามาศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่เป็นต้นแบบ (Best Practice Owners) โดยตรง และรวบรวมข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเพื่อนำมาปรับปรุงตัวนวัตกรรมหรือวิธีการให้ดียิ่งขึ้น

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

5.1ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

สวท. มีกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของสำนัก เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง มีความผูกพันต่อองค์กรและสามารถขับเคลื่อนพันธกิจด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 7 กระบวนการหลัก ได้แก่ (1) การวิเคราะห์กำลังคนและสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อวิเคราะห์อัตรากำลัง โครงสร้างกำลังคน และสมรรถนะที่จำเป็นให้สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และทิศทางการพัฒนาขององค์กร (2) การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรเชิงรุก โดยดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติและสมรรถนะสอดคล้องกับตำแหน่งงาน (3) การกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ครอบคลุมการกำหนดบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งมีการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (4) การวางแผนอัตรากำลังและการพัฒนาบุคลากร โดยจัดทำแผนอัตรากำลัง และแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการขับเคลื่อนองค์กรในอนาคต (5) การประเมินผลการปฏิบัติงานของ

บุคลากร เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามภาระงานหลักและภาระงานเพิ่มเติม (6) การกำกับ ติดตาม และทบทวนผลการดำเนินงาน โดยติดตามผ่านคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ การติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ กิจกรรมเพื่อให้บรรลุตัวชี้วัด พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็น จากบุคลากร และทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอ (7) การปรับปรุง และพัฒนา โดยนำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ และบทเรียนจากการดำเนินงานมาปรับปรุงกระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และตอบสนองต่อการของบุคลากรภายในสำนัก

การดำเนินงานทุกกระบวนการอยู่ภายใต้วงจรการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (PDCA : Plan-Do-Check-Act) และเชื่อมโยงกับระบบการวางแผนยุทธศาสตร์ ระบบบริหารผลการดำเนินงาน ระบบประกันคุณภาพการศึกษา และระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุง การบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากร สร้างความผูกพันต่อองค์กร และสนับสนุนภารกิจของสำนัก และสอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ อย่างยั่งยืน

5.1ก. (1)ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง



ภาพที่ -5.11 กระบวนการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

สวท. มอบหมายให้งานบริหารทั่วไปเป็นหน่วยงานหลัก ในการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีจำนวนและสมรรถนะที่เหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักขององค์กร รวมทั้งสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ โดยกระบวนการดำเนินงานประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การกำหนดทิศทางและกรอบการดำเนินงาน โดยเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ พันธกิจและสมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อกำหนดกรอบการวิเคราะห์และเป้าหมายด้านกำลังคน (2) การวิเคราะห์ความต้องการและ

อัตรากำลัง โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ภาระงาน โครงสร้างองค์กร แผนอัตรากำลัง ผลการดำเนินงานและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง เพื่อกำหนดจำนวน ประเภท และระดับตำแหน่งของบุคลากรที่จำเป็น (3) การประเมินสมรรถนะและวิเคราะห์ช่องว่างของบุคลากร โดยอาศัยผลการประเมินการปฏิบัติงานและกรอบสมรรถนะของแต่ละตำแหน่ง เพื่อระบุประเด็นที่ต้องพัฒนา (4) การจัดทำแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากร ครอบคลุมการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การเตรียมผู้สืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และ (5) การติดตาม ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการ โดยนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนอัตรากำลังและการพัฒนาบุคลากรในรอบถัดไป

กระบวนการดังกล่าวถูกนำไปใช้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน ประสิทธิภาพของกระบวนการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมผ่านผลลัพธ์ในหมวด 7.3 ก (1) ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันแสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังของสำนักสามารถขับเคลื่อนบุคลากรให้มีจำนวนและสมรรถนะที่เหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ ค่านิยม ARIT และวัฒนธรรมองค์กร SMART ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างแท้จริง

(2).5.1ก บุคลากรใหม่



ภาพที่ -5.1-2 กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล

สวท. โดยผู้บริหารสำนักและหัวหน้ากลุ่มงาน ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสรรหา คัดเลือก และดูแลบุคลากรใหม่อย่างเป็นระบบและบูรณาการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความเป็นธรรม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ตลอดจนสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการดังกล่าว เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพสูง สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรบุคลากรใหม่และสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามภาพที่ 5.1-3 โดยประกอบด้วย 5 ขั้นตอนที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ 1) สํารวจอัตราตำแหน่งว่าง เมื่อมีอัตราตำแหน่งว่างลงจาก เช่น ลาออก ทุพพลภาพ และการเสียชีวิต อื่นๆ 2) ขอรับการจัดสรรอัตราตำแหน่งทดแทน มีการจัดทำบันทึกพร้อม

แบบคุณสมบัติและสมรรถนะหลักที่ต้องการ 3) กระบวนการคัดเลือกตามกลไกของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักมีส่วนร่วมในการใช้เครื่องมือที่หลากหลายและโปร่งใส เช่น จัดทำแบบทดสอบความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง การทดสอบภาคปฏิบัติ และการสอบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน 4) การดูแลและพัฒนาบุคลากรใหม่ โดยดำเนินการปฐมนิเทศในระดับมหาวิทยาลัยและระดับสำนัก มีพี่เลี้ยงคอยดูแลให้คำแนะนำในการปฏิบัติในระยะเริ่มต้น และกำกับ ติดตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยติดตามผลการทดลองปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะจากส่วนงานต้นสังกัด เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาทักษะบุคลากรใหม่และกระบวนการในรอบถัดไป

นอกจากนี้ สวท. มีการเรียนรู้ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ผลการประเมินช่วงทดลองงานและข้อมูลการลาออกในระยะเริ่มต้น เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนผ่านผลลัพธ์ในหมวด 7.3 ก (3) คือ อัตราการลาออกของบุคลากร ซึ่งมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงถึงประสิทธิผลของระบบการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรใหม่ที่สามารถสร้างกำลังคนที่มีคุณภาพมีความหลากหลายและสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

5.1ก. (3)การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สวท. มอบหมายให้งานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานหลักในการวางแผน บริหาร และขับเคลื่อนการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ ชัดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง จากกระบวนการ 5.1 ก(1) เข้ากับแผนยุทธศาสตร์ แผนบริหารทรัพยากรบุคคล และนโยบายการบริหารอัตรากำลังของมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ภารกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร จากการวิเคราะห์พบประเด็นสำคัญด้านขีดความสามารถ ได้แก่ 1. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านปัญญาประดิษฐ์ AI 2. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนให้สามารถผลิตผลงานวิจัยเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น และจากการวิเคราะห์พบประเด็นสำคัญด้านอัตรากำลัง ได้แก่ 1. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจ 2. การลาออก การเกษียณอายุ และการสูญเสียบุคลากร ส่งผลต่อความต่อเนื่องของงาน ตามตารางที่ 5.1-1 การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวได้รับการสนับสนุนด้วยฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหารกำลังคนเชิงรุก รวมถึงการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ผลจากการดำเนินการดังกล่าวเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์สำคัญใน หมวด 7.3 ก (1) -1 ถึง 7.3 ก (3)-1 ซึ่งมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีสมรรถนะพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารกำลังคนและสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่ความสำเร็จ

ตารางที่ 5.1-1 การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ด้าน	ประเด็นการเปลี่ยนแปลง (Trigger)	แนวทางการจัดการ (Approach & Deployment)	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Outcome)
ขีดความสามารถ	การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านปัญญาประดิษฐ์ AI	ดำเนินโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระหว่างวันที่ 14-15 พฤษภาคม 2569 ณ ห้องอบรมบ้านแพรวาวิณี จังหวัดอุบลราชธานี และมีการใช้เทคโนโลยี AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลและ AI เพิ่มขึ้น รองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
	การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการและ สายสนับสนุนให้สามารถผลิตผลงานวิจัยเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	ดำเนินโครงการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ในวันอังคารที่ 26 พฤษภาคม 2569 ณ ห้องประชุม ชั้น 4 ห้องสมุด	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจการผลิตผลงานวิจัยเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น
อัตรากำลัง	การปรับโครงสร้างหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจ	จัดทำข้อมูลและแผนอัตรากำลังเพื่อเสนอขอรับการจัดสรรกรอบอัตรากำลังจากมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และภารกิจ	สำนักมีอัตรากำลังและงบประมาณเพียงพอ รองรับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
	การลาออก การเกษียณอายุ และการสูญเสียบุคลากรส่งผลกระทบต่อเนื้อของงาน	จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) พัฒนาบุคลากรทดแทน และเร่งดำเนินการสรรหาทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่าง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	สำนักสามารถรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ลดผลกระทบจากการสูญเสียบุคลากร มีบุคลากรทดแทนในตำแหน่งสำคัญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1ก.การทำงานให้บรรลุผล (4)

สวท. กำหนดแนวทางในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยมอบหมายให้งานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานหลักในการออกแบบและขับเคลื่อนระบบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร สมรรถนะหลัก และบริบทการเปลี่ยนแปลง โดยยึดหลักการสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร 2) การส่งเสริมความคล่องตัวและความสามารถในการปรับตัว 3) การมุ่งเน้นผู้เรียนและ มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 4) การตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร เพื่อให้สามารถใช้ศักยภาพบุคลากรได้อย่างเต็มที่และบรรลุผลตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 2-5.1ภาพที่ 5.1-5 และภาพที่ 5.1-6

ตารางที่ 2-5.1 แนวทางการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

ประเด็น	การดำเนินการ
1. การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร	กำหนดและออกแบบโครงสร้างงาน (Job Design) บทบาทหน้าที่ และกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและยุทธศาสตร์องค์กร พร้อมเชื่อมโยงระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) กับเป้าหมายระดับองค์กรและหน่วยงาน
2. การส่งเสริมความคล่องตัว (Agility) และความสามารถในการปรับตัว	ปรับระบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่น โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศมาใช้นับสนุนการทำงาน ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว พร้อมส่งเสริมการทำงานแบบ Cross-functional และ Agile Team รวมถึงพัฒนาทักษะ Upskill/Reskill อย่างต่อเนื่อง
3. การมุ่งเน้นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นำเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer: VOC) มาใช้ในการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
4. การตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร	วางแผนและบริหารอัตรากำลังโดยใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ด้านภาระงาน (Workload) สมรรถนะ (Competency) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) รวมถึงกำหนดตำแหน่งสำคัญ (Critical Positions) และการเตรียมความพร้อมบุคลากร (Succession Planning)

5.1ข. บริยาภาศการทํางานของบุคลากร

5.1ข.(1) สภาวะแวดล้อมของการทํางาน



ภาพที่ -5.13 ระบบบริหารจัดการสภาพแวดล้อม

สวท. มอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป เป็นงานหลักในการบูรณาการร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการออกแบบและบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระบบ (ตาราง 5.1-3) โดยมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งหมด 3 ด้านได้แก่ (1) มุ่งเน้นด้านการสร้างสุขภาวะ (2) ความปลอดภัย (3) ความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์สถานที่ทำงาน เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันของ

บุคลากร ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบความปลอดภัยและความต่อเนื่องขององค์กรตามหมวด 6.2 และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์การด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการดำเนินงานในการนำไปปฏิบัติ โดยสำรวจความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรผ่านการสำรวจความคิดเห็น การประชุม ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และการประเมินความเสี่ยง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัย เอื้อต่อสุขภาวะ และสนับสนุนการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล พร้อมประเมินและปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ สาธารณูปโภค เทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย การบริหารความเสี่ยง และการบริหารความต่อเนื่องขององค์กร (BCP) เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน

สวท.กำกับติดตามผลผ่านตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย สถิติการเกิดเหตุ ข้อร้องเรียน และผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการตามแนวคิด Feedback for Improvement และ PDCA อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบความปลอดภัยและความต่อเนื่องขององค์กรตามหมวด 6.2 และสะท้อนผลลัพธ์ในหมวด 7 ได้แก่ 7.1 ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.3 ก (2) บรรยากาศการทำงาน และ 7.3 ก (3) ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งแสดงถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวคิด **Approach-Deployment-Learning-Integration (ADLI)** และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 5.1-3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้าน	การดำเนินการ	ตัววัดหมวด /7ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. สุขภาวะ เป้าประสงค์ : เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกายและใจที่ดี พร้อมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	สวท.ดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปี เพื่อเฝ้าระวังและประเมินภาวะสุขภาพของบุคลากรควบคู่กับการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เช่น กิจกรรมด้านสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อสุขภาวะทั้งด้านกายภาพและบรรยากาศในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	7.3ก)2)-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 7.3ก)2)-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร
2. ด้านความปลอดภัย เป้าประสงค์ : เพื่อให้บุคลากรมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและเหตุฉุกเฉิน ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	สำนักดำเนินการด้านความปลอดภัยตามระบบความปลอดภัย แผนภาพที่ 1-6.2 โดยมีประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านสาธารณูปโภค (2)ด้านสภาพแวดล้อม 3 (ด้านอาคารสถานที่ 4 (ด้านห้องปฏิบัติการ ตามตารางที่ 2-6.2	7.1 ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.3ก(2)-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร

ด้าน	การดำเนินการ	ตัววัดหมวด /7ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
.3 ความสะดวกในการเข้าถึงและ การใช้ประโยชน์สถานที่ทำงาน เป้าประสงค์ : บุคลากรสามารถ เข้าถึงสถานที่ทำงาน ระบบงาน และทรัพยากรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียม ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	กำหนดพื้นที่ใช้งานภายในให้มีความ เหมาะสมและเป็นสัดส่วน ควบคู่กับการ ปรับปรุงภูมิทัศน์และพื้นที่ทำงานให้เอื้อต่อ การใช้งานอย่างสะดวกและปลอดภัย สนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) และการใช้ระบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ต่อเนื่องสะดวก	7.1 ข)2) ความปลอดภัยและการเตรียม ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

5.1 นโยบาย (2) และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สวท. ได้มีการบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรตามระเบียบและหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม ความเหมาะสม และความสามารถในการดึงดูดรักษา และสร้างความผูกพันของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5.1-4 นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

ประเด็นประเภท/	การดำเนินการสิทธิประโยชน์/	กลุ่มพนักงาน	
		สาย วิชาการ	สาย สนับสนุน
นโยบาย การจัดสวัสดิการ	ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ว่าด้วย ค่าตอบแทนพนักงาน - 2551 .ศ.มหาวิทยาลัย พและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	/	/
	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ - ว่าด้วย กองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย	/	/
	- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ว่าด้วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งจัดทะเบียนแล้ว	/	/
	ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ว่าด้วย กองทุนพัฒนาบุคลากร - 2555 .ศ.มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พ	/	/
สวัสดิการพื้นฐาน	-การตรวจสุขภาพประจำปี และการช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุ	/	/
สิทธิประโยชน์ ตามกฎหมายแรงงาน	-กองทุนประกันสังคม	/	/
	-กองทุนเงินทดแทน	/	/
สิทธิประโยชน์ เพิ่มเติมจากองค์กร	-สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ	/	/
	-ค่าการศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการที่פקอาศัย	/	/
	- ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก	/	/
สวัสดิการทางการเงิน	-ทุนสนับสนุนการวิจัย	/	/
	-สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัย	/	/
	-กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานมหาวิทยาลัยฯ	/	/

5.2ก ความผูกพันของบุคลากร

5.2ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

5.2ก.(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน 5.2ก.)2) การประเมินความผูกพัน



ภาพที่ -5.24 กระบวนการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร

สวท. ตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรในฐานะปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร จึงได้กำหนดระบบการบริหารจัดการความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายให้งานบริหารทั่วไปเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน ทั้งนี้ สวท. ได้ออกแบบ “กระบวนการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร” ในลักษณะเชิงระบบ (Systematic Workforce Engagement Process) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความผูกพันได้อย่างครบวงจรครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า การดำเนินการ ไปจนถึงการประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ (1-5.2 ภาพที่) ได้แก่ 1) การจำแนกกลุ่มบุคลากร จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ตามตาราง OP-3 เพื่อใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์ความต้องการและปัจจัยความผูกพันที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะงาน บทบาท และภารกิจของแต่ละกลุ่ม 2) การค้นหาปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันผ่านเครื่องมือเชิงระบบ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยใช้เครื่องมือมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และวิเคราะห์แยกตามกลุ่มบุคลากรพบว่า สายวิชาการ ให้ความสำคัญ (ตามตาราง OP-4) สำหรับสายสนับสนุน ให้ความสำคัญ (ตามตาราง OP-4) 3) การออกแบบและดำเนินการเสริมสร้างความผูกพัน มีการนำผลการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนมาจัดลำดับความสำคัญ และออกแบบมาตรการเสริมสร้างความผูกพันที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากร โดยบูรณาการกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด(5.1) และระบบความปลอดภัยและสุขภาพ หมวด(6.2) เช่น การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การยกย่องชมเชย และการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันอย่างยั่งยืน

4) การประเมินความผูกพัน ใช้ข้อมูลหลายแหล่ง ทั้งเชิงทัศนคติและพฤติกรรม โดยนำมาวิเคราะห์ทั้งระดับองค์กร และรายกลุ่มบุคลากร 5) การทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกระบวนการทั้งหมดใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง ทั้งข้อมูลเชิงทัศนคติ และข้อมูลเชิงพฤติกรรมเพื่อให้การวิเคราะห์มีความรอบด้านและสะท้อนสภาพจริงของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 5.2-1 การประเมินความผูกพันของบุคลากร

แนวทาง	เครื่องมือ/ประเด็น	ความถี่	การวิเคราะห์	การนำไปใช้	ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์
สำรวจความผูกพันและความพึงพอใจ	แบบสอบถาม : สภาพแวดล้อม/ความปลอดภัย/สวัสดิการและความผูกพันองค์กร	รายปี	วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบ และเทียบเคียง	ใช้ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากร สำนัก (5.1) ระบบความปลอดภัย (6.2) และนโยบายบุคลากร	7.3ก(3) ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากร 7.3ก(2)-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
การรับฟังเสียงบุคลากร	- ระบบร้องเรียนสายตรงผู้บริหาร - Social Listening และ Focus Group	Real-time	วิเคราะห์เชิงคุณภาพ วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้า	ปรับปรุงระบบงานบุคคล (5.1) และความปลอดภัย/ความเป็นธรรม (6.2)	อัตราการแก้ไขข้อร้องเรียนสำเร็จ / ความพึงพอใจต่อการตอบสนอง / แนวโน้มข้อร้องเรียนลดลง
พฤติกรรมและการคงอยู่ของบุคลากร	วิเคราะห์ฐานข้อมูลการลาออก การขาดงาน การลาป่วย และการมีส่วนร่วมกิจกรรม	รายไตรมาส	วิเคราะห์แนวโน้ม + Early Warning System	ใช้ในการวางแผนกำลังคน (5.1) และสุขภาพบุคลากร (6.2)	7.3 ก(3) -1 อัตราการลาออกของบุคลากร

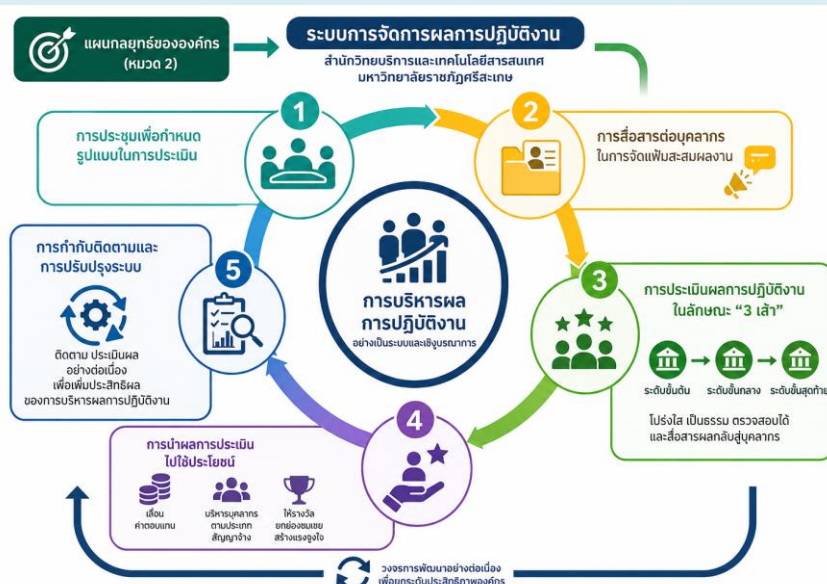
5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร

สวท. มีการกำหนดค่านิยมองค์กร ARIT ประกอบด้วย A: Advancement (ความก้าวหน้า), R: Reliability (ความน่าเชื่อถือ), I: Innovation (นวัตกรรม) และ T: Technology (เทคโนโลยี) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ควบคู่กับการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร SMART ได้แก่ S: Service Excellence (บริการยอดเยี่ยม), M: Modernization (ทันสมัย), A: Accountability (ความรับผิดชอบ), R: Resourcefulness (การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ) และ T: Teamwork (การทำงานเป็นทีม) เพื่อปลูกฝังพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของสำนัก ซึ่งผ่านการถ่ายทอดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรผ่านการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การประชุมสามัญสำนัก การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้ง

ส่งเสริมให้บุคลากรนำค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงานผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และการบูรณาการค่านิยมเข้ากับระบบบริหารผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เช่น การมอบเกียรติบัตร การมอบรางวัล เพื่อสร้างแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร โดยมีการกำกับติดตามผลผ่านการสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อเสนอแนะและการติดตามผลการดำเนินงานในที่ประชุมผู้บริหาร โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ค่านิยม ARIT และวัฒนธรรม SMART ผ่องอยู่ในวิถีการทำงานของบุคลากร และสนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดในหมวด 7 ได้แก่ 7.3 ก(1) ความผูกพันของบุคลากร 7.3 ก(2) บรรยากาศการทำงาน และ 7.3 ก(3) การคงอยู่ของบุคลากร ซึ่งสะท้อนประสิทธิผลของการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมอย่างเป็นรูปธรรม

5.2ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2ค.(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน



ภาพที่ -5.25 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน

สวท. โดยผู้บริหารสำนักได้มีจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ อย่างเป็นระบบและเชิงบูรณาการโดยเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ขององค์กร (หมวด 2) สู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม 5 ขั้นตอน ภาพที่ 5.2-3 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) การประชุมเพื่อกำหนดรูปแบบในการประเมิน ประชุมกำหนดหลักเกณฑ์ ตัวชี้วัด และรูปแบบการประเมินร่วมกัน เพื่อให้มีมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรม 2) การสื่อสารต่อบุคลากรในการจัดแฟ้มสะสมผลงาน เพื่อให้บุคลากรจัดเตรียมหลักฐานได้ถูกต้องและครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน. 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในลักษณะ "3 เสา" เพื่อให้การประเมินมีความครอบคลุม ลดอคติ และสะท้อนผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม โดยมีกลไกคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับขั้นต้น ระดับขั้นกลาง และระดับขั้นสุดท้าย

5.2ค.(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

5.2ค.(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง



สวท. กำหนดแนวทางการพัฒนาอาชีพการงานและการเตรียมความพร้อมสู่การสืบทอดตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความก้าวหน้าในสายอาชีพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามภาพที่ 5.2- แนวทางการพัฒนาอาชีพฯ 5พร้อมทั้งจัดทำข้อบังคับ ระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องตาม มาตรฐาน ก เพื่อให้กระบวนการมีความโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมถึงกำหนดเส้นทาง .อ.พ. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพอย่างชัดเจนผ่าน 5 กลไก ดังนี้ 1) การกำหนด แนวทาง มีการกำหนดกรอบการพัฒนาอาชีพและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็น 2) กระบวนการพัฒนาอาชีพ มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การพัฒนาทักษะ และการเรียนรู้ จากการปฏิบัติงาน 3) การสนับสนุนรายกลุ่มบุคลากร มีการออกแบบระบบสนับสนุนให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละกลุ่มบุคลากรอย่างชัดเจน โดยบุคลากรสายสนับสนุนดำเนินการผ่านพี่เลี้ยง 4) การติดตามและประเมินผล ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีบทบาทในการกำกับ ติดตาม ให้คำปรึกษาและต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากผลการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ดำเนินการเตรียมความพร้อมบุคลากรเชิงศักยภาพ อย่างเป็นระบบ โดยแบ่งแนวทางตามระดับตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งบริหารระดับสูง มุ่งเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำ ผ่านการมอบหมายงานเชิงยุทธศาสตร์และการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการสำคัญ รวมถึงการหมุนเวียนงานและการ เรียนรู้ข้ามสายงาน เพื่อสร้างความพร้อมอย่างเป็นระบบ แนวทางดังกล่าวส่งผลให้เกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่ เชื่อมโยงกับหมวด 7.3 ก)1) อย่างชัดเจน โดยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นใน อัตราที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ ศักยภาพโดยรวมของบุคลากรสูงขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ควบคู่กับระดับความผูกพันของบุคลากรที่สูงขึ้น และอัตรา การลาออกที่ลดลง

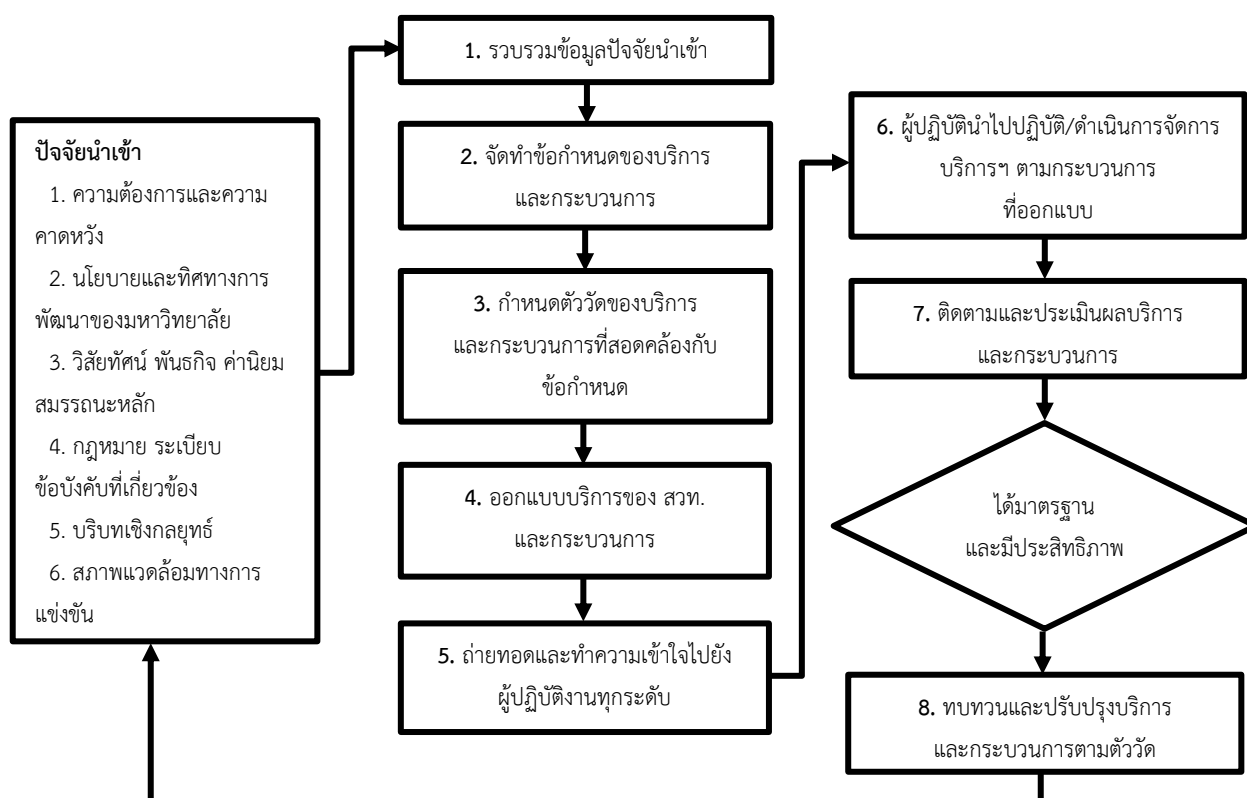
5.2ค.(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

สวท. ให้ความสำคัญกับการสร้างความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกมิติของการบริหาร ทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน)5.2 ค)1)) การพัฒนาผลการ ปฏิบัติงาน)5.2 ค)2)) และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ)5.2 ค)3)) อย่างเป็นระบบ ภายใต้การกำกับดูแล ของงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ออกแบบระบบและขับเคลื่อนให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม อย่างทั่วถึง โดยมุ่งเน้นความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติสำนักสร้างความมั่นใจว่าระบบดังกล่าวส่งเสริม ความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ผ่านการดำเนินงานเชิงระบบ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนด นโยบาย สำนักกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเครื่องมือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนา และ ความก้าวหน้าในอาชีพ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม โดยมี กลไกคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับขั้นต้น ระดับขั้นกลาง และระดับขั้นสุดท้าย ทำหน้าที่กลั่นกรอง ตรวจสอบ และพิจารณาผลการประเมินอย่างเป็นระบบ 2) การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้าน ความไม่เสมอภาค สำนักดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงรุกในทุกกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การ มีส่วนร่วมในกระบวนการสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและการเรียนรู้ 3) การนำไปปฏิบัติ แบบมีส่วนร่วม สำนักเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในกระบวนการสำคัญอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการ

แสดงความคิดเห็นในการประชุมสามัญสำนัก โดยเชื่อมโยงกับระบบในข้อ 5.2 ค) 1) – (3) ได้แก่ **การจัดการผลการปฏิบัติงาน** (5.2 ค) 1)) บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) รับทราบหลักเกณฑ์ และรับผลการประเมินอย่างโปร่งใส **การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน** (5.2 ค) 2)) บุคลากรได้รับการพัฒนาผ่านแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การ Coaching การ Mentoring และการพัฒนาทักษะ (Upskill/Reskill) อย่างทั่วถึงและเหมาะสม **การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ** (5.2 ค) 3)) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนเส้นทางอาชีพ และการเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการเข้าสู่ระบบสืบทอดตำแหน่ง ควบคู่กับการเตรียมผู้นำในอนาคต ผ่านการระบุตำแหน่งสำคัญ การประเมินศักยภาพ และการพัฒนาภาวะผู้นำ อย่างเป็นระบบ 4) **การติดตามประเมินผล และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** สำนักใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลบุคลากร และการวิเคราะห์เชิงข้อมูล ร่วมกับผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร ข้อร้องเรียน และข้อมูลความก้าวหน้าในสายอาชีพ มาวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มบุคลากร เพื่อติดตามความเสมอภาคในการเข้าถึงโอกาสและผลลัพธ์ และนำเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านกลไก ส่งผลให้ระบบมีความยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความหลากหลายของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน



ภาพที่ 6.1-1 การออกแบบบริการ และกระบวนการ

สวท. มีวิธีการออกแบบจัดการ และปรับปรุงบริการ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามภาพที่ 6.1-1 โดยกำหนดข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่ชัดเจนเพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนด ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวัง ตามตารางที่ OP-9 นโยบายและทิศทางการพัฒนาของ สวท. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก ตามตารางที่ OP-2 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามตารางที่ OP-7 บริบทเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP-14 สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน P.2ก แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ดังนี้ **ด้านการบริการทรัพยากรการเรียนรู้** คือ งานวิทยบริการ และงานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา **ด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์** คือ งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร **ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์** คือ งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร และ **ด้านการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล** คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือ SIPOC MODEL และดำเนินการตามแนวทาง 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้า 2) จัดทำข้อกำหนดของบริการ และกระบวนการ 3) กำหนดตัววัดของบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญที่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4) ออกแบบหลักบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ 5) ถ่ายทอดและทำความเข้าใจไปยังผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ 6) ผู้ปฏิบัตินำไปปฏิบัติ/ดำเนินการบริการ ตามกระบวนการทำงานที่สำคัญที่ออกแบบ 7) ติดตามและประเมินผลหลักบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ และ 8) ทบทวนและปรับปรุงบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญตามตัววัด

6.1ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ

6.1ก.(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)

สวท. โดย ผู้รับผิดชอบบริการ มีวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ ตามภาพที่ 6.1-1 โดยเริ่มจากนำข้อมูลปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ OP-9 2) นโยบายและทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย 3) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักของสำนัก ตามตารางที่ OP-2 4) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามตารางที่ OP-7 5) บริบทเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP-14 และ 6) สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ตามตารางที่ OP-11 มารวบรวมและวิเคราะห์ ในขั้นตอนที่ 1 หลังจากนั้นจึงจัดทำข้อกำหนด ในขั้นตอนที่ 2 โดยมีข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ ตามตารางที่ 6.1-1

ตารางที่ 6.1-1 ข้อกำหนดและตัววัดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ

หลักสูตร และบริการฯ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัววัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์
การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ (งานวิทยบริการ)	- การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย ครบคลุมทุกหลักสูตร - ความถูกต้องของการลงรายการ - ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง - ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	- จำนวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ - ร้อยละความถูกต้องของการลงรายการ - จำนวนผู้เข้ารับบริการห้องสมุด - จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ - จำนวนการ ยืม ทรัพยากรสารสนเทศ - จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการซ่อมและบำรุงรักษา	7.1ก-1 7.1ก-2 7.1ก-3 7.1ก-4 7.1ก-5 7.1ก-6
การให้บริการอินเทอร์เน็ตและ เซิร์ฟเวอร์ (งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ)	- ระบบเครือข่ายมีความครอบคลุม เสถียร และรองรับการใช้งานได้อย่างเพียงพอ - ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง อินเทอร์เน็ตและบริการของระบบเซิร์ฟเวอร์ได้อย่างเสถียร รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ	- จำนวนโครงข่ายวงจรอินเทอร์เน็ต - ร้อยละระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	7.1ก-7 7.1ก-8
การให้บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ (งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ)	- ห้องปฏิบัติการมีความพร้อมต่อการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการให้บริการ - ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	- จำนวนผู้รับบริการการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ - ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนที่พร้อมรองรับการเรียนการสอน	7.1ก-9 7.1ก-10
การพัฒนาสมรรถนะ ด้านดิจิทัล (งานเทคโนโลยี)	- นักศึกษาอบรมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลผ่านตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และได้รับใบรับรอง	- ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน	7.1ก-11

6.1ก.(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

สวท. โดย ผู้รับผิดชอบบริการ มีวิธีการออกแบบบริการ ตามภาพที่ 6.1-1 ในขั้นตอนที่ 4 หลังจากที่ได้ข้อกำหนดที่สำคัญของบริการแล้ว สวท.ได้กำหนดตัวชี้วัดของบริการที่บ่งชี้ความสำเร็จตามข้อกำหนด ตามตารางที่ 6.1-1 เพื่อให้มั่นใจว่าสวท.มีการดำเนินการตามข้อกำหนดอย่างครบถ้วน โดยมีการเน้นการ ดังนี้ 1) การออกแบบบริการ สวท.มีบริการที่สำคัญ 4 บริการ ได้แก่ การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล ตามตารางที่ OP-1 โดยนำเครื่องมือ SIPOC MODEL มาใช้ในการออกแบบบริการที่สำคัญตามแนวทาง ภาพที่ 6.1-1 ดังนี้ ด้านการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ งานวิทยบริการได้ออกแบบกระบวนการ โดยมีกระบวนการย่อย 4 กระบวนการ ได้แก่ การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์และการลงรายการ การบริการทรัพยากร และการบำรุงรักษาทรัพยากร ด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารได้ออกแบบกระบวนการ โดยมีกระบวนการย่อย 2 กระบวนการ ได้แก่ การวางโครงข่ายและติดตั้งระบบแบบสายและไร้สาย และการบริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารได้ออกแบบกระบวนการ โดยมีกระบวนการย่อย 2 กระบวนการ ได้แก่ การจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ออกแบบกระบวนการ โดยมีกระบวนการย่อย 1 กระบวนการ ได้แก่ การทดสอบสมรรถนะด้านดิจิทัล และมีการกำกับติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงโดยผู้รับผิดชอบทุกปี โดยมีบริการที่สำคัญ ตามตารางที่ OP-1, ตารางที่ 6.1-1

6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

สวท. โดย ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ มีวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามแนวทาง ภาพที่ 6.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 2 โดยเริ่มจากนำข้อมูลปัจจัย ได้แก่ 1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ OP-9 2) นโยบายและทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย 3) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักของสวท. ตามตารางที่ OP-2 4) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามตารางที่ OP-7 5) บริบทเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP-14 และ 6) สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ตามตารางที่ OP-11 หลังจากนั้นนำข้อมูลปัจจัยนำเขาดังกล่าวมารวบรวมและวิเคราะห์ ตามขั้นตอนที่ 1 และจัดทำข้อกำหนด ในขั้นตอนที่ 2 โดยมีข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามตารางที่ 6.1-2

6.1ก.(4) การออกแบบกระบวนการ

หลังจากได้ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญแล้ว สวท. โดยผู้รับผิดชอบของแต่ละกระบวนการ ตามตารางที่ 6.1-2 ได้นำข้อกำหนดมาจัดทำตัวชี้วัดเพื่อให้มั่นใจว่าสำนักมีการดำเนินการตามข้อกำหนดอย่างครบถ้วน แล้วจึงออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามแนวทาง ภาพที่ 6.1-1 ในขั้นตอนที่ 4 โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model มีกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Process) มี 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ KP1-กระบวนการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ KP2-กระบวนการให้บริการ

อินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ KP3-กระบวนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และ KP4-กระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล 2) กระบวนการบริหารที่สำคัญ (Key Management Process) มี 2 กระบวนการหลัก ได้แก่ MP1-กระบวนการนำองค์กร และ MP2-กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ และ 3) กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key Support Process) มี 2 กระบวนการหลัก ได้แก่ SP1-กระบวนการบริหารบุคคล SP2-กระบวนการเงิน ตามภาพที่ 6.1-3 ทั้งนี้ในแต่ละกระบวนการหลักจะมีกระบวนการย่อย (Subprocess) เช่น KP1-กระบวนการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ ตามตัวอย่างภาพที่ 6.1-2 มีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดปีละ 2 ครั้ง โดยคณะกรรมการบริหารสำนัก และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยผู้รับผิดชอบทุกปี โดยมีกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามตารางที่ 6.1-2

กระบวนการ : KP1 : การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ ผู้รับผิดชอบ : หัวหน้างานวิทยบริการ					
Supple network	Input	Process/Approach	Output	Customer	HR Plan
ผู้ควบคุมสื่อ - เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคกลาง - คณะนักเขียนหนังสือ (ISANULINET) - สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา กระทรวง อว.	กฎหมาย - ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตราฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - ระเบียบ ว่าด้วย การบริการห้องสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มสท.ค. 2567 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เรื่อง การบริการห้องสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2561 ข้อกำหนด - บริการวิชาการที่ทันสมัย รอบคอบทุกหลักสูตร - ความถูกต้องของข้อมูลการบริการ - ผู้ใช้บริการได้มีความสะดวกในการให้บริการ - บริการเอกสารตามความต้องการเพิ่มเติมนิยาม - ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นหรือทำการฝึกอบรม ค้นคว้า - สภาพแวดล้อมได้รับการปรับปรุงให้เอื้อต่อการเรียนรู้	1. การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2. การจัดระบบบริการ 3. การบริการวิชาการ 4. การบำรุงรักษาอาคาร 5. การปฏิบัติงานแบบเบ็ดเสร็จอัตโนมัติ VLSAI Auto Lib 6. การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ กระบวนการทำงาน การให้บริการทรัพยากร 1. acquire resources 2. organize resources 3. moderate resources 4. manage resources 5. improve services (VLSAI Auto Lib) 6. enhance environment (learning space)	ตัววัดผลลัพธ์ - จำนวนการรับ - คืน หนังสือตามเกณฑ์ - จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด - ผลของการประเมินผลเชิงคุณภาพจากผลการตอบรับ - ผลของการประเมินผลเชิงปริมาณจากการให้บริการ = ตัวชี้วัดความสำเร็จ - ปริมาณการคืน - สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม - สิ่งเพื่อการเรียนรู้ = ประโยชน์ที่ได้รับ VLSAI Auto Lib - ใช้บริการฟรีพักการเรียน - ความถี่ของข้อมูล Web OPAC - จำนวนบุคลากรสนับสนุนที่เพียงพอและปรับเปลี่ยนสิ่งอำนวยความสะดวก	ลูกค้า - C1 – นักศึกษา - C2 – บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย - C3 – ผู้ให้บริการภายนอก	
ผู้ส่งมอบ - ศูนย์หนังสือพิมพ์จากกรมมหาวิทยาลัย - บริษัท ซีเอสยูเอ็น จำกัด - มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	เสียงลูกค้า VOC1 – เสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย VOS1 –		ตัววัดกระบวนการ - จำนวนรายการที่จัดทำไว้ - การตรวจสอบรายการเข้าออก - อัตราเปลี่ยน - จำนวนรายการสารสนเทศที่ได้รับบริการและมาปรึกษา - โครงการบำรุงรักษาสถาปัตยกรรม (Preventive Maintenance) - จำนวนวันที่ได้รับบริการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - SH1 ผู้ให้บริการภายในและภายนอก - SH2 พนักงานภายใน	

ภาพที่ 6.1-2 การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้ SIPOC MODEL (KP1 กระบวนการบริการทรัพยากรการเรียนรู้)



ภาพที่ 6.1-3 ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ตารางที่ 6.1-2 ข้อกำหนดและตัววัดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการ			ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัววัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์
กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Process)	KP1 การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ (หัวหน้างานวิทยบริการ)	KP1.1 การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	- การบริการทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกหลักสูตร	จำนวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	7.1ก-1
		KP1.2 การวิเคราะห์และการลงรายการ	- ความถูกต้องของการลงรายการ	ร้อยละความถูกต้องของการลงรายการ	7.1ก-2
		KP1.3 การบริการทรัพยากร	- ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	จำนวนผู้เข้ารับบริการห้องสมุด	7.1ก-3
				จำนวนผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์	7.1ก-4
				จำนวนการ ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	7.1ก-5
	KP1.4 การบำรุงรักษาทรัพยากร	- ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการซ่อมและบำรุงรักษา	7.1ก-6	
	KP2 การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร)	KP2.1 การวางโครงข่ายและติดตั้งระบบแบบสาย และไร้สาย	- ระบบเครือข่ายมีความครอบคลุม เสถียร และรองรับการใช้งานได้อย่างเพียงพอ	ร้อยละระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	7.1ก-8
		KP2.2 การบริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	- ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและบริการของระบบเซิร์ฟเวอร์ได้อย่างเสถียร รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ	จำนวนโครงข่ายวงจรอินเทอร์เน็ต	7.1ก-7
	KP3 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (หัวหน้างานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร)	KP3.1 การจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	- ห้องปฏิบัติการมีความพร้อมต่อการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการให้บริการ	ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนที่พร้อมรองรับการเรียนการสอน	7.1ก-10
		KP3.2 การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	- ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวนผู้รับบริการการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	7.2ก(1)-1 7.1ก-9

กระบวนการ		ข้อกำหนดที่สำคัญ		ตัววัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์
	KP4 การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล (หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ)	KP4.1 การทดสอบสมรรถนะด้านดิจิทัล	- นักศึกษาสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลผ่านตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และได้รับใบรับรอง	ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน	7.1ก-11

กระบวนการ		ข้อกำหนดที่สำคัญ		ตัววัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Key Support Process)	SP1 บริหารบุคคล (หัวหน้าสำนักงานอำนวยการ)	- บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน - สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน - บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร - การพัฒนาบุคลากร		- จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	7.3ก(1)-1
				- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	7.3ก(2)-1
				- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร	7.3ก(2)-2
				- อัตราการลาออกของบุคลากร	7.3ก(3)-1
				- จำนวนของบุคลากรที่เป็นวิทยากรภายในและภายนอก	7.3ก(4)-1
				- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ/ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	7.3ก(4)-2
				- ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน	7.5(1)-1
				- ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้	7.5(1)-2

กระบวนการ		ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัววัดที่สำคัญ	ผลลัพธ์
กระบวนการบริหารที่สำคัญ (Key Management Process)	MP1 การนำองค์กร (ผู้อำนวยการสำนัก รอง ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้า สำนักงานอำนวยการ)	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และนโยบายของสำนักที่ชัดเจน - แผนกลยุทธ์ที่สามารถนำไปพัฒนาองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม - การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล - การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า - ภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแล - การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	- ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กร - จำนวนช่องทางการสื่อสารของสำนักสู่บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร - คะแนนผลการประเมินของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ผลงานของผู้อำนวยการสำนัก - คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก (EdPEX) - จำนวนครั้งการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของสำนัก - จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมจรรยาบรรณให้กับบุคลากร - จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและชุมชน	7.4ก(1)-1 7.4ก(1)-2 7.4ก(1)-3 7.4ก(2)-1 7.4ก(2)-2 7.4ก(3)-1 7.4ก(4)-1 7.4ก(5)-1
	MP2 การจัดทำกลยุทธ์ (หัวหน้างานบริหารทั่วไป)	- แผนกลยุทธ์ที่มีทิศทางในการดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมาย - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	- ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ - ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี	7.5ข-1 7.5ข-2

6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1ข.(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการที่ระบุไว้ ตามตารางที่ 6.1-1 และ ตามตารางที่ 6.1-2 มีวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยดำเนินการตามกระบวนการใน ขั้นตอนที่ 5 ถึง ขั้นตอนที่ 8 ตามภาพที่ 6.1-1 หลังจากที่ได้กระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามภาพที่ 6.1-3 ผู้บริหารระดับสูงที่กำกับหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ ได้ถ่ายทอดและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน โดยสื่อสารตามลำดับชั้นการบริหาร ตามขั้นตอนที่ 5 มีการกำหนดตัววัดของหลักสูตรและบริการที่สำคัญที่สะท้อนความสำเร็จตามข้อกำหนด ซึ่งเน้นตัววัด Output KPI และตัววัด Outcome KPI หรือ Lagging Indicators ตามตารางที่ 6.1-1 และตัววัดของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งเน้นตัววัด Process KPI หรือ Leading Indicators และ Lagging Indicators ตามตารางที่ 6.1-2 มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปใช้ในการติดตามและประเมินผลบริการ และกระบวนการ ตามขั้นตอนที่ 7 ซึ่งกระบวนการติดตามและประเมินผลบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีระบบติดตามหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบการตรวจสอบผลการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล การรายงาน การประชุม หลังจากนั้นนำไปสู่ ขั้นตอนที่ 8 เพื่อทบทวนและปรับปรุงบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีกลไกการปรับปรุงอยู่ 2 ระดับ คือ 1) รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปยัง คณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงเชิงนโยบาย 2) รายงานผลการดำเนินงานข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงจากคณะกรรมการบริหารสำนัก ส่งต่อไปยังงานที่รับผิดชอบ เพื่อปรับปรุงกระบวนการและการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด มีการกำหนดความถี่ในการกำกับติดตามเป็นรายครั้ง รายวัน รายเดือน รายไตรมาส รายปี ที่เหมาะสมตามบริบทงาน ตามตารางที่ 6.1-3

ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการกำกับ ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ระดับการปรับปรุง	การกำกับ ติดตาม	การทบทวน	การปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
แผนกลยุทธ์	1 ปี/ครั้ง	1 ปี/ครั้ง	5 ปี/ครั้ง	งานบริหารทั่วไป
แผนปฏิบัติการ	3 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	งานบริหารทั่วไป
การเงิน	1 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	งานบริหารทั่วไป
กระบวนการทำงาน	3 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	ผู้รับผิดชอบงาน
โครงการ	1 เดือน/ครั้ง	หลังสิ้นสุดโครงการ	ปรับปรุงในปีถัดไป	ผู้รับผิดชอบโครงการ

6.1ข.(2) การปรับปรุงกระบวนการ

สวท. มีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามภาพที่ 6.1-1 ในขั้นตอนที่ 8 และ ใช้ FAIS Model ตามภาพที่ 6.1-4 ในการพิจารณาปรับปรุงบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) Find หาโอกาสในการพัฒนา โดย ESU และ BOD ตามพันธกิจของกระบวนการหลักร่วมกันพิจารณาผลการดำเนินงาน ตัววัดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์จัดอันดับความสำคัญ
- 2) Analyze วิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ และจัดทำแผนการปรับปรุง
- 3) Improve ปรับปรุงกระบวนการตามแผน และกำกับติดตามประเมินผล และ
- 4) Share มีการกำหนดความถี่ในการปรับปรุง



ภาพที่ 6.1-4 กระบวนการปรับปรุง

ตามตารางที่ 6.1-3 มีการนำผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามภาพที่ 4.2-2 นอกเหนือจากนั้น สวท. ยังนำเครื่องมือบริหารที่สำคัญมาใช้ในการปรับปรุงบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตาม P.2ค. เช่น ระดับสำนักใช้ EdPEX , Risk Management, SWOT Analysis, ตัวอย่างการปรับปรุงบริการ ตามตารางที่ 6.1-4 ตารางที่ 6.1-4 ตัวอย่างการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

กระบวนการ	ตัวอย่างการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
การบริการ ทรัพยากรการเรียนรู้	1. การต่ออายุการยืมหนังสือ - เติมต่ออายุด้วยการมาติดต่อด้วยตัวเอง Waik in - ใหม่ต่ออายุผ่านทางออนไลน์ ด้วยมือถือ 2. การให้บริการยืมผ่านช่องทางออนไลน์ (บริการเฉพาะบุคลากร) - เดิม ค้นหาที่ชั้นเอง ยืมเอง ใหม่ ส่งรายการที่ต้องการยืม และสามารถรับหนังสือยืมได้ในวันถัดไป	งานวิทยบริการ และงานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์	- ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายให้รองรับความเร็วและปริมาณผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้น - พัฒนาระบบ Network Monitoring และ Dashboard ติดตามสถานะอุปกรณ์แบบ Real-time - ปรับปรุงระบบสำรองข้อมูล (Backup) และแผนกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan) - พัฒนาระบบ Cybersecurity เช่น Firewall, IDS/IPS, Log Management และ Vulnerability Assessment - วิเคราะห์สถิติการใช้งานเครือข่ายและนำผลมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	- ปรับปรุงระบบจองห้องปฏิบัติการผ่าน Web Application - จัดทำมาตรฐานการติดตั้งและอัปเดต Software Image เพื่อให้ทุกห้องมีมาตรฐานเดียวกัน - พัฒนาระบบตรวจสอบสถานะเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายภายในห้องแบบอัตโนมัติ - ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการและนำผลมาปรับปรุงคุณภาพการ	งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

กระบวนการ	ตัวอย่างการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
	ให้บริการอย่างต่อเนื่อง - เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์และบัญชีผู้ใช้งาน	
การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล	- สำรวจความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลของนักศึกษา พัฒนากิจกรรมอบรมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ประเมินผลสัมฤทธิ์หลังการอบรมและนำผลมาปรับปรุงแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลในปีถัดไป	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

สวท. กำหนดแนวทางการบริหารจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร เพิ่มคุณค่าของการให้บริการ และสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของสำนัก โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้ 1) บริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Strategic Resource Allocation) สำนักจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดลำดับความสำคัญของโครงการและกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย พร้อมจัดสรรทรัพยากร และงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าสูงสุดในการดำเนินงานตามผลลัพธ์ 7.5ข-1 ถึง 7.5ข-2 2) กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Performance Monitoring and Budget Control) สำนักมีระบบกำกับติดตามผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่อง โดยติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ตัวชี้วัด และการเบิกจ่ายงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ระบุความเสี่ยง และแก้ไขหรือปรับปรุงได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามผลลัพธ์ 7.5(1)-1 ถึง 7.5(1)-2 3) บริหารทรัพยากรแบบบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource Optimization) สำนักส่งเสริมการใช้ทรัพยากร บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน โดยบูรณาการการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน ลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของสำนักให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งยังสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการระหว่างภารกิจด้านห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการวิชาการ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความสูญเปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Process Improvement) สำนักวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่า ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการให้บริการ (Lead Time) ลดการใช้กระดาษและวัสดุสำนักงาน ลดต้นทุนแฝงจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งลดข้อผิดพลาดของข้อมูลและเอกสาร ส่งผลให้กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามผลลัพธ์ 7.2ก(1)-1 ถึง 7.2ก(1)-2

6.2ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สวท. มีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามตาราง OP-10 เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของ กระบวนการบริการที่สำคัญ ยกระดับผลการดำเนินการ สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพิ่มความพึงพอใจ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ดังนี้ 1) ความพร้อมในการ ทำงานร่วมกัน 2) มีสมรรถนะ ศักยภาพ และคุณสมบัติที่สอดคล้อง 3) คุณภาพสินค้าหรือบริการ 4) ความสามารถ ในการส่งมอบตรงเวลา 5) มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ มีการการดำเนินการ ประเมิน และทบทวน กรณีมีผลการ ดำเนินงานที่ต่ำกว่าข้อกำหนด หรือส่งผลกระทบต่อผู้เรียนและผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบ ตามตารางที่ 6.1-1 , ตามตารางที่ 6.1-2 จะแจ้งผลกระทบและจัดการปรับปรุง หรือระงับการร่วมมือ ตามตารางที่ 6.2-1

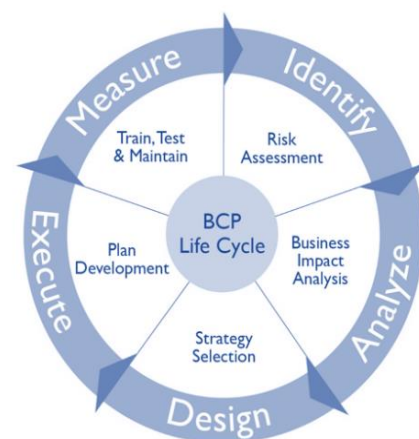
ตารางที่ 6.2-1 การจัดการเครือข่ายอุปทาน

กระบวนการ	ผู้ส่งมอบ/คู่ความ ร่วมมือ	เกณฑ์คัดเลือก	การดำเนินการ/การ จัดทำข้อตกลง	การประเมิน	ข้อมูลป้อนกลับ
การบริการ ทรัพยากรการ เรียนรู้	- ศูนย์หนังสือแห่ง จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย - บริษัท ซีอีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด - บริษัท นิว โนวเลจ อิน ฟอรมเมชั่น จำกัด - มหาวิทยาลัยวลัย ลักษณ์	- มีความเชี่ยวชาญด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ - สามารถจัดส่งได้ตรง ตามกำหนดเวลา - มีราคาที่เหมาะสม	- จัดซื้อหนังสือและสื่อ การเรียนรู้ - ประสานงานและ ติดตามการส่งมอบ ทรัพยากรสารสนเทศ	- ประเมินคุณภาพ ทรัพยากร สารสนเทศ - ประเมินความ ถูกต้องและความ รวดเร็วในการ จัดส่ง - ประเมินความ พึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	- นำผลการ ประเมินและ ข้อเสนอแนะจาก ผู้ให้บริการมา ปรับปรุงการ จัดหาทรัพยากร สารสนเทศ - ประเมินผู้ส่ง มอบปีละ 1 ครั้ง
การให้บริการ อินเทอร์เน็ต และเซิร์ฟเวอร์	- บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) - สำนักงานบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาการศึกษา	- มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่มีความเสถียร รวดเร็ว - มีความปลอดภัยทางไซ เบอร์ - ราคาที่เหมาะสม	- ให้บริการเช่าสัญญาณ อินเทอร์เน็ต - ให้บริการสนับสนุน สัญญาณอินเทอร์เน็ต - สัญญาการให้เช่า	- ประเมินความ เสถียร ความเร็ว และความ ปลอดภัยของ สัญญาณ อินเทอร์เน็ต	- ให้ข้อมูลหลัง ครบกำหนด สัญญาปีละ 1 ครั้ง
การพัฒนา สมรรถนะด้าน ดิจิทัล	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด	- มีความเชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล - หลักสูตรทันสมัยและ สอดคล้องกับ ความ ต้องการ - ชุดข้อสอบมีมาตรฐาน ระดับสากล	- ส่งมอบชุดข้อสอบ - แลกเปลี่ยนองค์ ความรู้และนวัตกรรม ดิจิทัล	- ประเมิน ผลสัมฤทธิ์	- ประเมินผลหลัง การทดสอบ ดำเนินงานทุก โครงการ

6.2ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

6.2ค.(1) ความปลอดภัย

สวท.นำแนวทางระบบความปลอดภัยของสำนัก ตามภาพที่ 6.2-1 โดยใช้เครื่องมือ BCP (Business Continuity Plan) มี BCP Team เป็นผู้รับผิดชอบในรูปแบบคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่บูรณาการเชื่อมโยงครอบคลุมงานทั้งหมด มีหน้าที่ในการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยและมั่นคง โดยมีมาตรการการป้องกัน การตรวจสอบ การวิเคราะห์สาเหตุ และกู้คืนให้กลับมาอยู่ในสภาพเดิมครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภค 2) ด้านสภาพแวดล้อม 3) ด้านการจราจร 4) ด้านอาคารสถานที่ 5) ด้านห้องปฏิบัติการ และ 6) ด้านการรักษาความปลอดภัย ตามตารางที่ 6.2-2



ภาพที่ 6.2-1 BCP Life Cycle

ตารางที่ 6.2-2 การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

ประเด็นหลัก	การบริหารจัดการ	ตัวชี้วัด
1. ด้านสาธารณูปโภค ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	1) ตรวจสอบความพร้อมใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต 2) บำรุงรักษาซ่อมแซม/จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ที่ชำรุด หรือได้รับความเสียหาย	7.1ก-8 7.1ข(1)-1 7.2ก(1)-2
2. ด้านสภาพแวดล้อม ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	1) ดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร 2) จัดสวนหย่อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) ดูแลวัสดุ อุปกรณ์ 4) ตรวจเช็คระบบระบายน้ำ	7.2ก(2)-1 7.3ก(1)-1
4. ด้านอาคารสถานที่ ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	1) ติดตั้งระบบแจ้งเตือนไฟไหม้ (Fire Alarm) และระบบดับเพลิง 2) ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ถังดับเพลิง และลิฟต์ 3) ตรวจสอบ ซ่อมแซม จัดซื้อ เกี่ยวกับอาคารสถานที่	7.2ก(2)-1
5. ด้านห้องปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบ : งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	1) มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน 2) มีคู่มือขั้นตอนการใช้ห้องปฏิบัติการ 3) มีแผนบริหารความเสี่ยงการใช้ห้องปฏิบัติการ 4) มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา 5) มีแผนการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	7.1ก-10 7.1ข(1)-2
6. ด้านการรักษาความปลอดภัย ผู้รับผิดชอบ : ทุกกลุ่มงาน	1) มีกล้องวงจรปิดทุกจุดที่สำคัญ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร	7.2ก(2)-2

6.2ค.(2) ความต่อเนื่องของธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Organizational Continuity and RESILIENCE)

สวท. นำแนวทางการบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือ BCP (Business Continuity Plan) ตามภาพที่ 6.2-1 โดยมี BCP Team เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานวิทยบริการ งานพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การศึกษา งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร เพื่อทำหน้าที่ร่วมวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น 4 ด้าน ได้แก่ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน สาธารณูปโภค และสุขภาวะ รวมถึงความเสี่ยงจากภาวะความขัดแย้งหรือภาวะสงครามที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความต่อเนื่องของการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง 5 ขั้นตอน ดังนี้ **Identify** ระบุสิ่งสำคัญและความเสี่ยง **Analyze Design Analyze** วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ **Design** ออกแบบแผน BCP **Execute** ดำเนินการและฝึกอบรม **Measure** วัดผลและปรับปรุง โดยมีแนวทางการเตรียมความพร้อม และฟื้นฟู ตามตารางที่ 6.2-3

ตารางที่ 6.2-3 การเตรียมความพร้อม และฟื้นฟู ด้านความต่อเนื่องของธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	การเตรียมความพร้อม	การฟื้นฟู	ตัวชี้วัด (ผลลัพธ์)
ภัยพิบัติ	น้ำท่วม ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	จัดทำแผนเผชิญเหตุ, อพยพ, Work from Home	สำรวจความเสียหาย, Big Cleaning Day, ซ่อมแซม, จัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ชำรุดเสียหาย, ปรับปรุงภูมิทัศน์	7.1ข(2)-1
	ไฟไหม้ ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	อบรมและซ้อมแผนอัคคีภัย, รปภ. ฝ้าระวัง 24 ชม., สายด่วนรับแจ้งเหตุ SSKRU, ตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ไฟฟ้า, ติดตั้งระบบแจ้งเตือนไฟไหม้ (Fire Alarm) และระบบดับเพลิง, ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ป้องกันไฟ เช่น ถังดับเพลิง	ย้ายสำนักงานชั่วคราว, ซ่อมแซมและจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์, เรียนออนไลน์, Work from Home	7.2ก(2)-2
	การโจมตีทางไซเบอร์ ผู้รับผิดชอบ : งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระบบป้องกันการบุกรุก (Firewall), การจัดการสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล, สำรองข้อมูล	กู้คืนข้อมูล, ปฏิบัติงานแบบ Manual	7.1ข(2)-1 7.1ข(2)-2
	โจรกรรม ผู้รับผิดชอบ : งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร	กล้องวงจรปิด, รปภ. ฝ้าระวัง 24 ชม.	แจ้งความดำเนินคดี จัดหาระบบรักษาความปลอดภัย	7.4ก(1)-1

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	การเตรียมความพร้อม	การฟื้นฟู	ตัวชี้วัด (ผลลัพธ์)
สาธารณูปโภค	ไฟดับ ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารทั่วไป	ประสานงานกับการไฟฟ้า, ตรวจสอบความพร้อมใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า	ตรวจสอบเครื่อง, ซ่อมแซม จัดซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ชำรุด ความเสียหาย	7.3ก(2)-2
สุขภาพ	โรคระบาด ผู้รับผิดชอบ : BCP Team	- ตรวจสอบสุขภาพประจำปี, ฉีดวัคซีน, - ปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ - กำหนดมาตรการควบคุม ป้องกันตามกฎ ระเบียบที่รัฐบาลประกาศหรือกำหนด	ทำความสะอาดฆ่าเชื้อ, เรียนออนไลน์, Work from Home,	7.4ก(1)-1

6.2ค.(3) การบริหารความเสี่ยง



ภาพที่ 6.2-2 ARIT Risk Management

สวท. มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง ตามภาพที่ 6.2-2 และดำเนินการตามข้อกำหนดอย่างครบถ้วน ได้แก่ พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ตามมาตรา 79 หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2562 หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และนโยบายในการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย คือ 1) มุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และนโยบาย รวมทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสวท. 2) จัดการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ให้ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยง 3) ส่งเสริมให้ทุกงานภายในสำนัก ได้รับรู้และป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น 4) ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกสำนักอย่างต่อเนื่อง และ 5) ส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่นำไปสู่การสร้างสรรค์มูลค่าให้แก่สำนัก

มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสวท. เป็นผู้รับผิดชอบ มีการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยง โดยมีแนวทางในการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) ระบุวัตถุประสงค์ สวท. กำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อวางเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจโดยคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงและความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่น่าจะมีผลกระทบกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานและเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แล้วพิจารณาหาแนวทางในการป้องกัน และจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ 2) เพื่อให้สวท. ลดมูลเหตุของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย และลดขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้ 3) เพื่อให้สวท. มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายภารกิจหลักตามกฎหมาย เป้าประสงค์ และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

2) ระบุความเสี่ยง การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงเป็นการค้นหาว่ามีเหตุการณ์ความเสี่ยงใดบ้างที่อาจเกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและเป้าหมายขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันระบุความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงขององค์กร โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร และให้ครอบคลุมในทุกประเภทของความเสี่ยง โดยการจัดประชุมระดมสมอง ใช้ข้อมูลในอดีต ใช้รายการตรวจสอบ วิเคราะห์จากกระบวนการ วิเคราะห์จากสถานการณ์ ทั้งนี้ สวท. ได้มีการจำแนกประเภทความเสี่ยงออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านบุคลากร และด้านทุจริต

3) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง สำนักวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง เพื่อพิจารณาจัดลำดับความสำคัญโดยประเมินจาก **โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)** หมายถึง ความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงว่ามีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อย เพียงใด จำแนกออกได้เป็น 5 ระดับ และ **ผลกระทบ (Impact)** หมายถึง ความรุนแรงของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่หากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบ/ความเสียหาย ซึ่งผลกระทบนั้นสามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงปริมาณ 5 ระดับ

4) จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง สำนักจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยนำประเด็นความเสี่ยงมากำหนดมาตรการควบคุม ระยะเวลาดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบ และเสนอคณะกรรมการบริหารสำนัก พิจารณาให้ความเห็นชอบ

5) กำกับติดตาม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารสำนัก พิจารณา 6 เดือนครั้ง

6) สอบทานผลการดำเนินงาน มีการบูรณาการกระบวนการบริหารความเสี่ยงกับการกระบวนการควบคุมภายใน และกระบวนการตรวจสอบภายใน เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงตามแบบฟอร์ม Risk5 และรายงานผลการควบคุมภายในตามแบบฟอร์ม ปค.1 และปค.5 เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมภายในเพื่อตรวจทานผลการดำเนินงาน เพื่อส่งต่อไปยัง คณะกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อจัดทำแบบ ปค.6 และทำการตรวจทานซ้ำอีกครั้ง ส่งผลให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้ลดลง

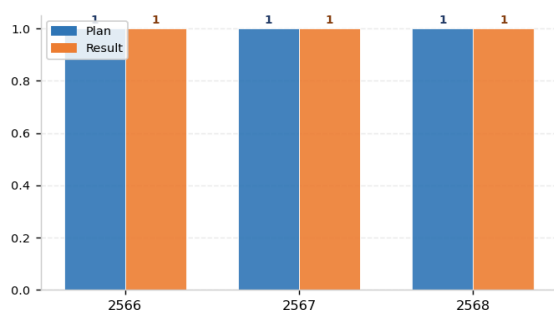
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

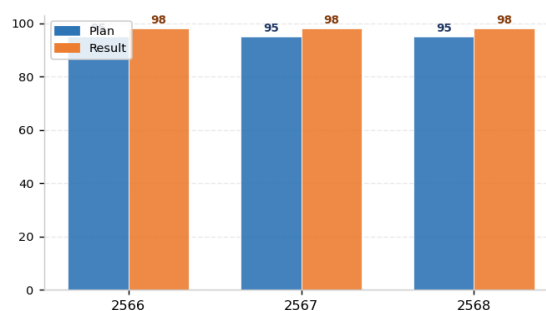
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการทรัพยากรการเรียนรู้

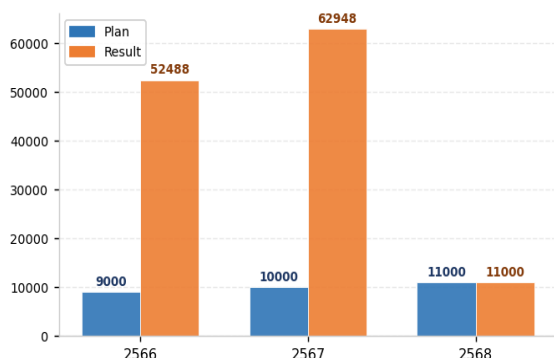
7.1ก-1 จำนวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ



7.1ก-2 ร้อยละความถูกต้องของการลงรายการ

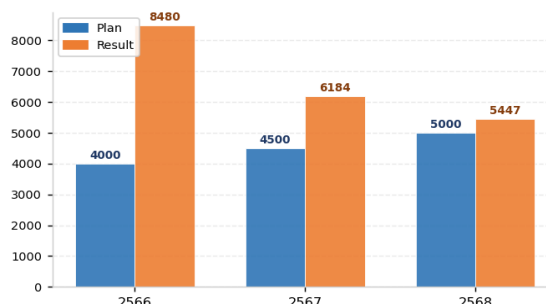


7.1ก-3 จำนวนผู้เข้ารับบริการห้องสมุด

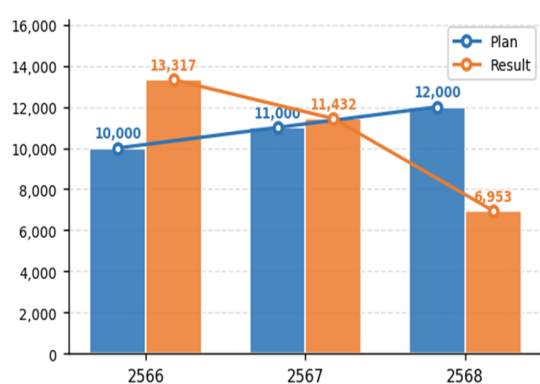


7.1ก-4

จำนวนผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์

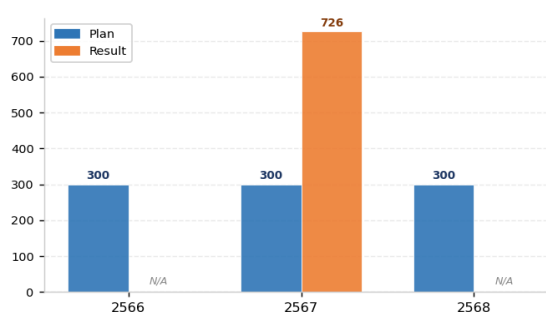


7.1ก-5 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ



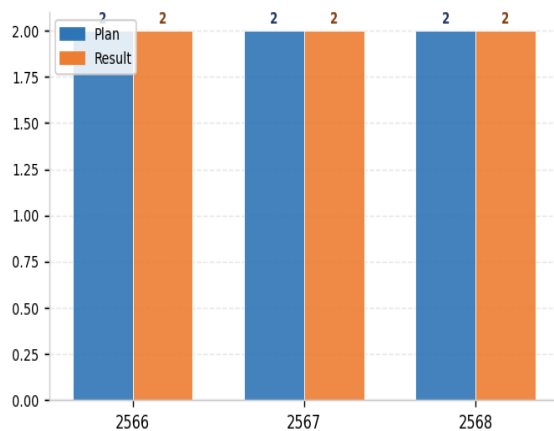
7.1ก-6

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการซ่อมและบำรุงรักษา



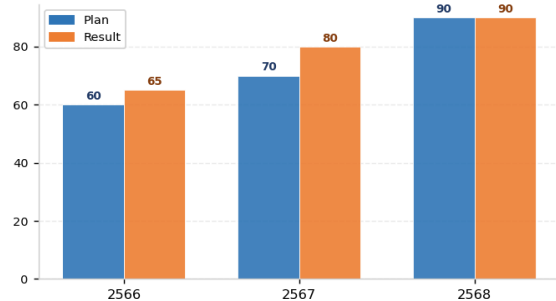
ผลสัมฤทธิ์ด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตและเซิร์ฟเวอร์

7.1ก-7 จำนวนโครงข่ายวงจรอินเทอร์เน็ต



7.1ก-8

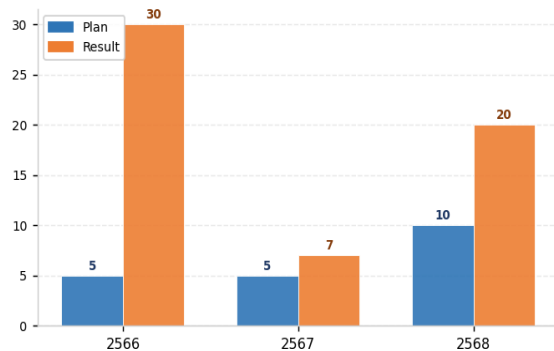
ร้อยละระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ



ผลสัมฤทธิ์ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

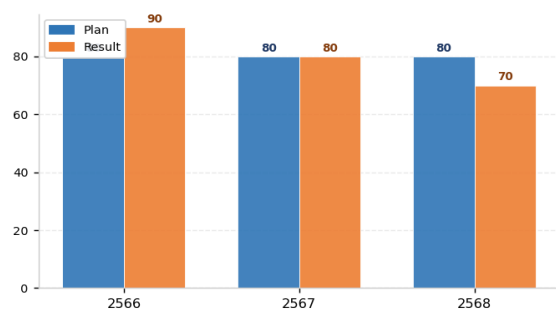
7.1ก-9

จำนวนผู้รับบริการการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



7.1ก-10

ร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียนที่พร้อมรองรับการเรียนการสอน

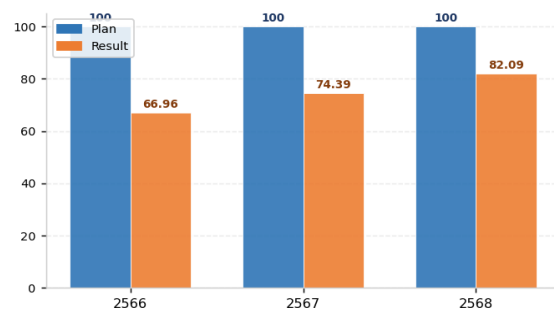


ผลสัมฤทธิ์ด้านการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล

7.1ก-11

ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านการทดสอบทักษะด้าน

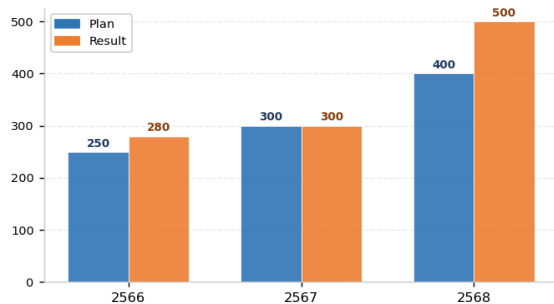
ดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐาน



ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

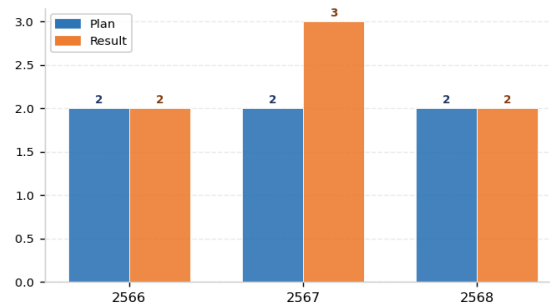
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

7.1ข-1 จำนวนจุดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสายและไร้สาย



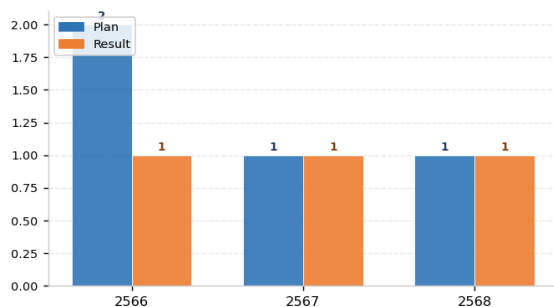
7.1ข-2

จำนวนครั้งในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

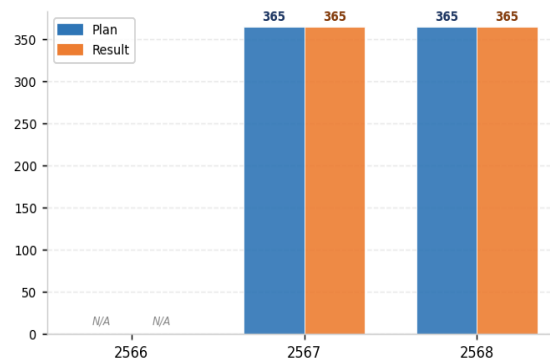


(2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7.1ข-1 สถิติการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในองค์กร (การโจมตีทางเครือข่ายที่สำเร็จ)

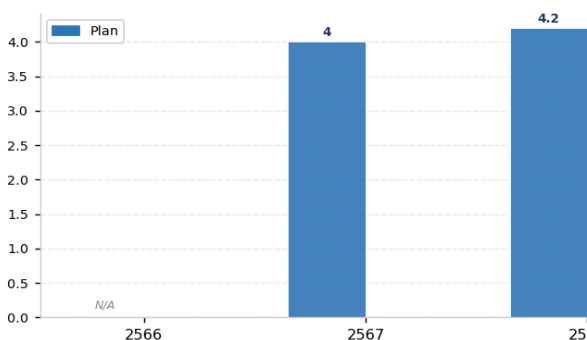


7.1ข-2 จำนวนครั้งการสำรองข้อมูลสารสนเทศ



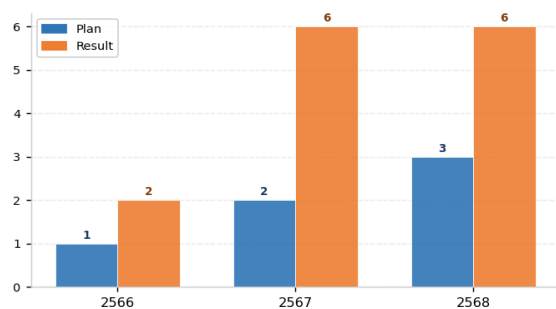
7.1ข-3

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ



ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

7.1ค-1 จำนวนเครือข่ายที่มีความร่วมมือ (MOU)



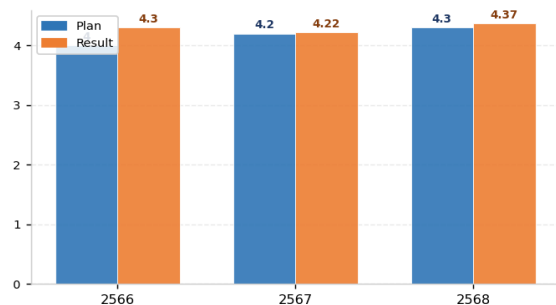
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

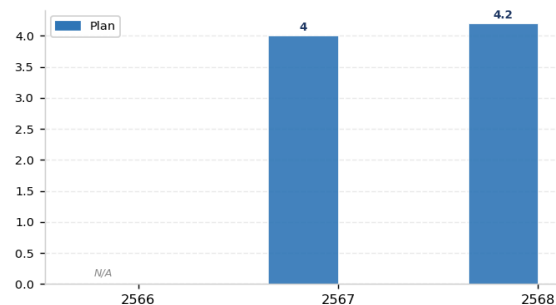
7.2ก-1

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรการเรียนรู้



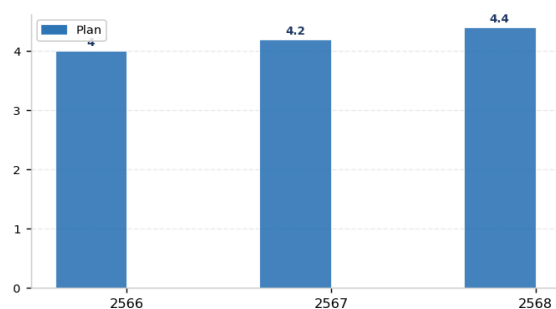
7.2ก-2

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต



7.2ก-3

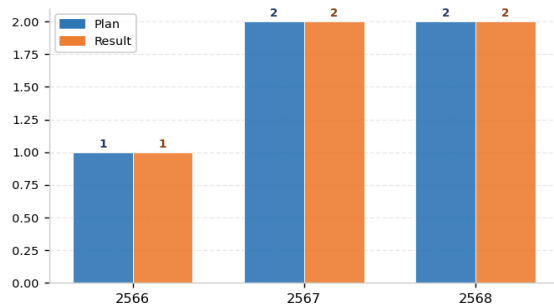
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุ่มอื่น

7.2ก-1

จำนวนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซ้ำ

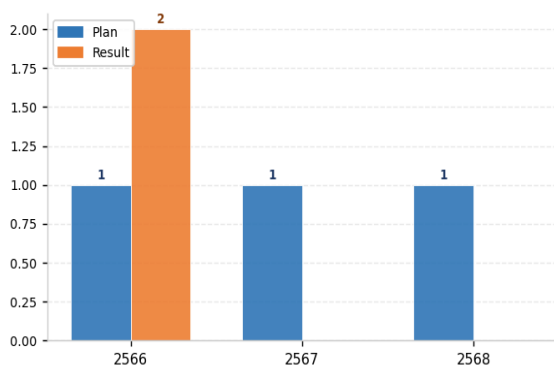


7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

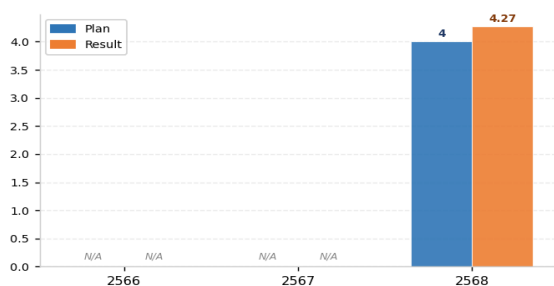
7.3ก-1 จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ไม่นับซ้ำ)



(2) บรรยาการการทำงาน

7.3ก-1

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน



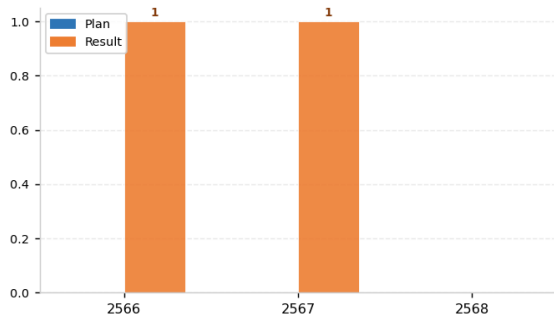
7.3ก-2

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร



(3) ความผูกพันของบุคลากร

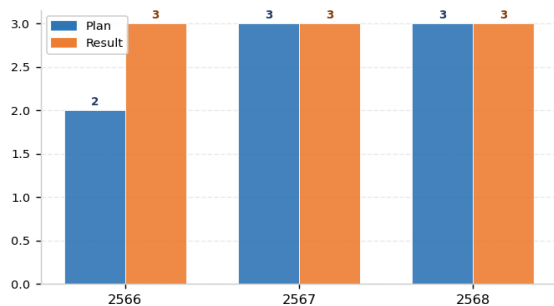
7.3ก-1 อัตราการลาออกของบุคลากร



(4) การพัฒนาบุคลากร

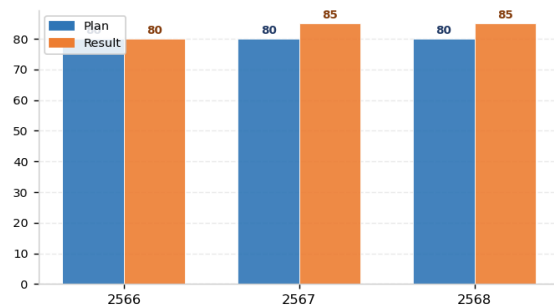
7.3ก-1

จำนวนของบุคลากรที่เป็นวิทยากรภายในและภายนอก



7.3ก-2

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ/ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน



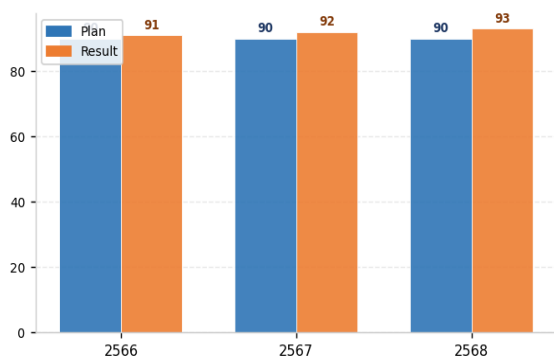
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

7.4ก-1

ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และความเข้าใจต่อทิศทางการนำองค์กร



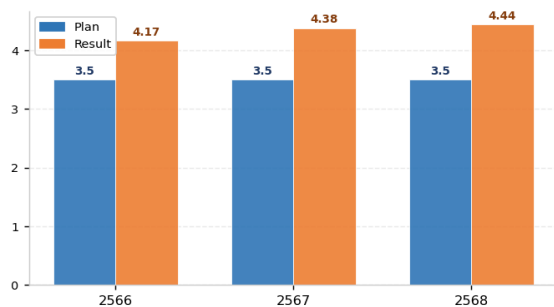
7.4ก-2

จำนวนช่องทางการสื่อสารของสำนักสื่อบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



7.4ก-3

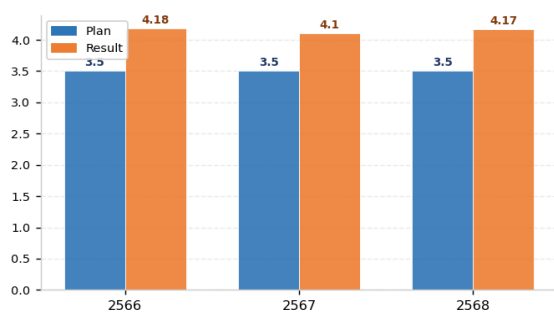
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กร
ของผู้บริหาร



(2) การกำกับดูแลองค์กร

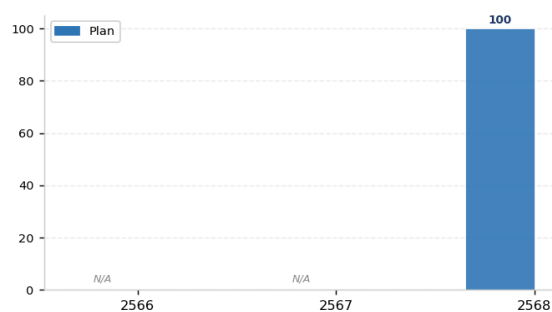
7.4ก-1

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสำ
นักงาน



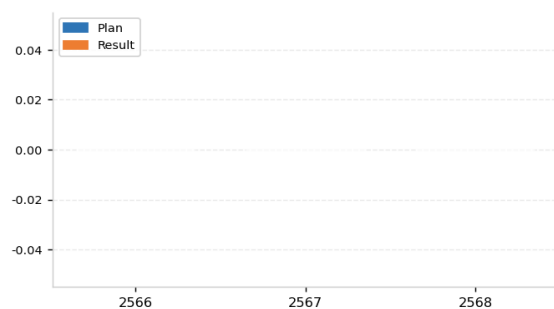
7.4ก-2

คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำ
นัก (EdPEX)



(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

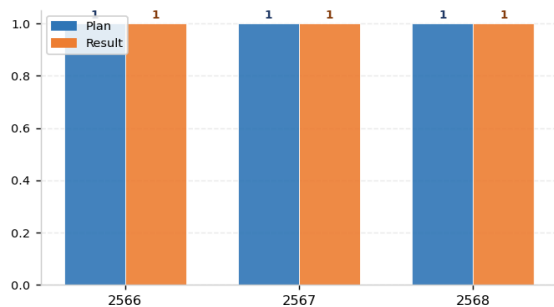
7.4ก-1 จำนวนครั้งการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ
และข้อบังคับ



(4) จริยธรรม

7.4ก-1

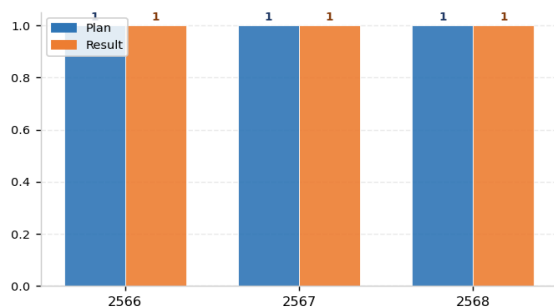
จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมจรรยาบรรณให้กัก
บพุคคาลกร



(5) สังคม

7.4ก-1

จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการที่ตอบสนอง
ต่อความต้องการของสังคมและชุมชน

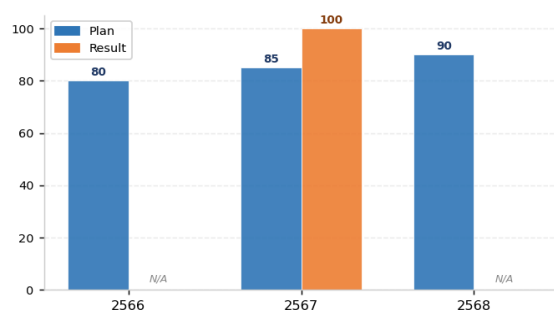


7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

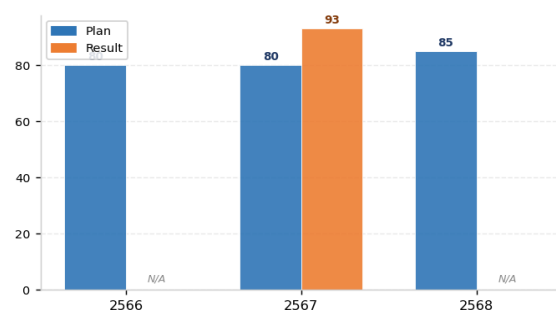
ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน

7.5-1 ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน



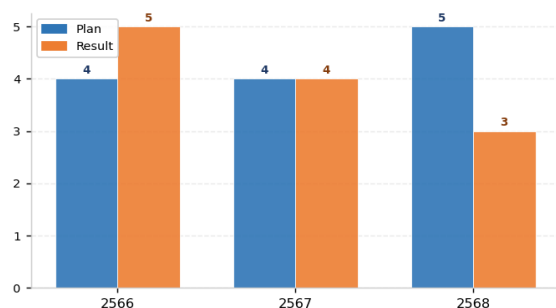
7.5-2 ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้



(2) ผลของการดำเนินการด้านตลาด

7.5-1

จำนวนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ก่อให้เกิดรายได้



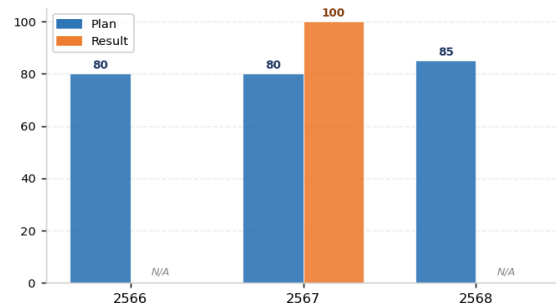
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

7.5ข-1

ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดตาม

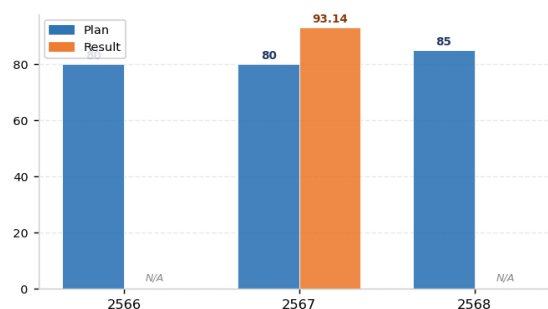
แผนกลยุทธ์



7.5ข-2

ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ

ประจำปี





สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Academic Resources and Information Technology

“บริการด้วยใจ ก้าวไกลเทคโนโลยี เชื่อมโยงองค์ความรู้ สู่ความเป็นเลิศ”



บริการด้วยใจ



ก้าวไกลเทคโนโลยี



เชื่อมโยงองค์ความรู้



สู่ความเป็นเลิศ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
319 ถนนไทยพันทา ตำบลโพนข่า
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ 33000



0 4561 5600 ต่อ 100



arit.sskru.ac.th



ARIT SSRU

