



รายงานผลการประเมินตนเอง
Self-Assessment Report (SAR)
ตามเกณฑ์ EdPEX

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีการศึกษา 2566
วันที่รายงาน 29 สิงหาคม 2567

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินตนเอง Self-Assessment Report (SAR) ตามเกณฑ์ EdPEx สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2566 ระหว่าง วันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 โดยแสดงการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดประกอบด้วย โครงร่างองค์กร (OP) และรายละเอียด 7 หมวดครอบคลุม ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) ลูกค้า 4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติการ 7) ผลลัพธ์ ที่สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าส่วนงาน และบุคลากรจากทุกระดับ ซึ่งรวบรวมรายงาน วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนพัฒนาการทำงานและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีความก้าวหน้าและได้มาตรฐาน เพื่อส่งมอบคุณค่าอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และการศึกษาสู่คณาจารย์ นักศึกษา ชุมชน และสังคมโดยรวมต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไปรมา เจริญราช)

ผู้อำนวยการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทนำ โครงร่างองค์กร	1
1. ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	1
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม	2
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	3
(4) สินทรัพย์	5
(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	7
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	8
(1) โครงสร้างองค์กร	8
(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้เสีย	9
(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	10
2. สถานการณ์ของสถาบัน	11
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	11
(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน	11
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	12
(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	12
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	12
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	13
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	14
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	14
1.1ก วิสัยทัศน์และค่านิยม	14
1.1ก(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	15
1.1ข การสื่อสาร	16
1.1ค พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน	17
1.1ค(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	17
1.1ค(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง	18
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	19
1.2ก การกำกับดูแลองค์กร	19
1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร	19
1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ	22
1.2ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	23
1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ	23
1.2ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	23
1.2ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม	24
1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม	24
1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน	24
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	25
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	25
2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	25
2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	25
2.1ก(2) นวัตกรรม	27
2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์	28
2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก	28
2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	29
2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	34
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	34
2.2ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	34
2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ	34
2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้	34
2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร	35
2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร	35
2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ	36
2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ	37
2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	37
หมวดที่ 3 ลูกค้ำ	38
3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ	40
3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	41
3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน	41
3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	41
3.1ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ	47
3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำอื่น	47
3.1ข(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ	49
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	50
3.2ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ	50
3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์	50
3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	51
3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2ข การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	53
3.2ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด	54
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	55
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	55
4.1ก การวัดผลการดำเนินการ	55
4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ	55
4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	55
4.1ก(3) ความคล่องตัวของการวัดผล	55
4.1ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	56
4.1ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ	56
4.1ค(1) ผลการดำเนินการในอนาคต	56
4.1ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม	56
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	57
4.2ก ข้อมูลและสารสนเทศ	57
4.2ก(1) คุณภาพ	57
4.2ก(2) ความพร้อมใช้	57
4.2ข ความรู้ของสถาบัน	57
4.2ข(1) การจัดการความรู้	57
4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	58
4.2ข(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน	58
หมวดที่ 5 บุคลากร	60
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	60
5.1ก ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง	60
5.1ก(2) บุคลากรใหม่	60
5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	61
5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล	62
5.1ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	62
5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน	62
5.1ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	63
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	63
5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร	63
5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน	63
5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน	64
5.2ข วัฒนธรรมองค์กร	64
5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	64
5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน	64
5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	64
5.2ค(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา	65
5.2ค(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	65
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	66
6.1 กระบวนการทำงาน	66
6.1ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	66
6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และกระบวนการ	66
6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.1ก(3) แนวคิดในการออกแบบ	68
6.1ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	71
6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ	71
6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน	72
6.1ข(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	74
6.1ค การจัดการเครือข่ายอุปทาน	74
6.1ง การจัดการนวัตกรรม	75
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	75
6.2ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	75
6.2ข ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	75
6.2ค การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	76
6.2ค(1) ความปลอดภัย	76
6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	77
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	78
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและ ด้านกระบวนการ	78
7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	78
7.1ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	82
7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	82
7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	83
7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	84
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	84
7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	84
7.2ก(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	84
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	85
7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	85
7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง	85
7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน	86
7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร	86
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	87
7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	87
7.4ก(1) การนำองค์กร	87
7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร	87
7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	88
7.4ก(4) จริยธรรม	89
7.4ก(5) สังคม	90
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	91
7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	91
7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	91
7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด	91
7.5ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	91

บทนำ โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

สำนักฯ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2490 จากโรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคาม วิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏจนถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏ และได้ยกฐานะเป็นหน่วยงานระดับสำนักตามโครงสร้างของการแบ่งส่วนราชการ มีฐานะเทียบเท่าคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ปีพ.ศ. 2566 สำนักฯ มีการปรับโครงสร้างการบริหารจากเดิมมีจำนวน 5 กลุ่มงานเหลือ 4 กลุ่มงาน กลุ่มงานวิทยบริการและโรงพิมพ์ปิดดำเนินการแล้ว และมี 2 ศูนย์คือ ศูนย์อาเซียน และศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักฯ เป็นแหล่งการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ OP.1 ก(1) ผลผลิตและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

พันธกิจ	ผลผลิตและบริการที่สำคัญ	ความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ
สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้สร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งแบบ Onsite และ แบบ Online	เป็นพื้นที่สำหรับการศึกษาเรียนรู้ และวิจัย ตลอดจนเป็นส่งเสริม การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ ประชาคมชาวมหาวิทยลัย ราชภัฏมหาสารคามและชุมชน โดยรอบ	การเตรียมจัดสรรพื้นที่การ เรียนรู้ทั้งทางกายภาพ และ การแลกเปลี่ยนบนพื้นที่ออนไลน์ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการ เรียนรู้ต่าง ๆ ทั้งในสถานที่และบน แพลตฟอร์มออนไลน์ ต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาพื้นที่จัดเก็บ สินทรัพย์ทรงคุณค่า เช่น ห้อง จัดหมายเหตุดูสถาบัน
พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของหลักสูตรการเรียน การสอนของคณะวิชา สอดคล้องกับ ความต้องการการศึกษาและวิจัย ของนักศึกษาและคณาจารย์ สร้างฐานข้อมูล ตลอดจนการหา คู่ความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยน ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	กระบวนการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศทั้งในรูปแบบทางการ และไม่เป็นทางการ กระบวนการ วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ กระบวนการเชื่อมโยงระบบสืบค้น และการสร้างฐานข้อมูลองค์ ความรู้ต่าง ๆ และกระบวนการ แนะนำประชาสัมพันธ์ทรัพยากร สารสนเทศ

พันธกิจ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ	ความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย	ส่งเสริมวิชาการการศึกษาและการวิจัย โดยการจัดการเทคโนโลยี และนวัตกรรมบริการที่สนับสนุน การศึกษา วิจัยค้นคว้า	จัดหาเทคโนโลยีรวมถึงนวัตกรรมบริการ ที่จะช่วยให้กระบวนการศึกษา และวิจัย มีความคล่องตัว ส่งเสริมให้ผลงานของ นักศึกษาและอาจารย์มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และได้มาตรฐานตามหลัก วิชาการ ตลอดจนพัฒนาระบบการ จัดเก็บ ทรัพยากรสารสนเทศที่ ทรงคุณค่าเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า	กระบวนการจัดหาและดูแลระบบ ฐานข้อมูล และเครื่องมือที่จำเป็นใน การศึกษาและวิจัยที่ได้มาตรฐานตาม หลักวิชาการในระดับชาติและระดับ สากล กระบวนการบริหารจัดการด้วย เทคโนโลยีทำให้ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงเครื่องมือสนับสนุนได้อย่างเท่า เทียม และรวดเร็ว เช่น การใช้งาน โปรแกรมตรวจการคัดลอกผลงาน อักข ราชูสุทธ์ โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Mendeley, Zoom, Canva, Google Scholar ฯลฯ
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงานภายในและ ภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่ง การ เรียนรู้	บริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ	ร่วมมือกับเทศบาลเมืองมหาสารคามใน การส่งเสริมพัฒนาอาชีพกลุ่มวิสาหกิจ ชุมชนบนพื้นที่ชุมชนโพธิ์ศรี เขต เทศบาลเมืองมหาสารคาม - สร้างเครือข่ายสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราช ภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 แห่ง	การจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน พัฒนาเพื่อพัฒนาอาชีพกลุ่มประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เช่น การ พัฒนาการตลาดออนไลน์ การ ออกแบบโลโก้ KM การแสวงหา สารสนเทศเพื่อพัฒนาอาชีพ และสร้าง เครือข่ายสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาฐานข้อมูล ร่วมกัน

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

ตาราง OP.1 ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

1. วิสัยทัศน์	“เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน”
2. พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1.สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต 2.พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย 3.พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย 4.สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่ง การเรียนรู้

	5.สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน
3. ค่านิยม	S Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ S Stakeholder การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง S Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ
4. วัฒนธรรมองค์กร (ถ้ามี)	ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี
5. สมรรถนะหลักของสถาบัน	มีความเชี่ยวชาญสนับสนุน การสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป้นเลิศ
6. เป้าหมาย *	ศูนย์กลางความรู้และการบริการเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566 มีบุคลากรจำนวน 32 คน ประกอบด้วยสายวิชาการ 4 คน จำแนกเป็น ข้าราชการ 1 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน และสายสนับสนุน 28 คน จำแนกเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย 23 คน พนักงานราชการ 3 คน ลูกจ้าง 2 คน

ตารางที่ OP.1 ก(3)-1 ข้อมูลบุคลากรสำนักฯ ปีการศึกษา 2566

วุฒิการศึกษา	สายผู้บริหาร		สายสนับสนุน		ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
	คนไทย	ต่างชาติ	คนไทย	ต่างชาติ	
ต่ำกว่าปริญญาตรี			3		จำนวนตำแหน่งทางวิชาการสายผู้สอน ผศ. = 1 คน อ. = 3 คน
ปริญญาตรี			18		
ปริญญาโท	2		7		
ปริญญาเอก	2				
รวม	4		28		จำนวนตำแหน่งความก้าวหน้าของสายสนับสนุน
อายุคนเฉลี่ย	45		35		ชำนาญการ = 2
อายุงานเฉลี่ย	15		15		

อายุงานของบุคลากร		
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	1	3.13
5-10ปี	7	21.86
11 – 15 ปี	8	25
มากกว่า 15 ปี	16	50
รวมทั้งสิ้น	32 คน	

ประเภท	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา		รวม
			งบประมาณแผ่นดิน	งบประมาณรายได้	
สายวิชาการ	1	-	-	3	4
สายสนับสนุน	-	3	10	15	28
รวมทั้งสิ้น	1	3	10	19	32

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรในสำนักฯ มีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยเรื่องลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังข้อมูลในตาราง

ตารางที่ OP.1 ก(3)-2 ข้อมูลปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

ลำดับ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
1.	ด้านลักษณะงาน	4.50	0.71	90.00	มาก
2	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.83	1.15	76.67	มาก
3	ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.59	86.67	มาก
4	ด้านผู้บังคับบัญชา	4.06	1.00	81.11	มาก
5	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	3.56	1.10	71.11	มาก
6	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.90	82.22	มาก
	รวม	4.06	0.22	90.33	มาก

(4) สิ้นทรัพย์

สำนักฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ OP.1 ก(4) อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียดที่สำคัญกับการบรรลุนิติสัมพันธ์และพันธกิจ	
อาคาร/สถานที่	1. อาคารวิทยบริการ (อาคาร 16)	
	1.1 ห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	1 ห้อง
	1.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อย	2 ห้อง

ประเภทสิทธิ์	รายละเอียดที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ		
	1.3 มุมหนังสือเด็ก	1 ห้อง	
	1.4 ห้องคลังหนังสือเก่า	1 ห้อง	
	1.5 ห้องจัดเก็บ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา สำหรับค้นคว้า	1 ห้อง	
	1.6 ห้องนิทรรศการถาวรเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550	1 ห้อง	
	1.7 ห้องบริการสารสนเทศอาเซียน	1 ห้อง	
	2.อาคารบรรณราชนครินทร์ (อาคาร 26)		
	2.1 พื้นที่นั่งอ่านให้บริการ 24 ชั่วโมง	1 ห้อง	
	2.2 พื้นที่ให้บริการ Co-Working Space	1 ห้อง	
	2.3 ห้องบริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย	1 ห้อง	
	2.4 ห้องบริการพื้นที่นั่งอ่านชั้น 1-6	7 ห้อง	
	2.5 ห้องบริการสารสนเทศด้านกฎหมาย (ห้องสมุดกฎหมาย)	1 ห้อง	
	2.6 ห้องค้นคว้า/ประชุมกลุ่มย่อย	12 ห้อง	
	2.7 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นสารสนเทศ	1 ห้อง	
	2.8 ห้องเรียน	3 ห้อง	
ด้านห้องสมุด	1.ทรัพยากรสารสนเทศ		
	1.1 หนังสือรูปเล่ม		
	1.1.1 ภาษาไทย (152,933 เล่ม)	77,990 ชื่อเรื่อง	
	1.1.2 ภาษาอังกฤษ (19,159 เล่ม)	15,445 ชื่อเรื่อง	
	1.2 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)		
	1.2.1 ภาษาไทย	1,547 ชื่อเรื่อง	
	1.2.2 ภาษาอังกฤษ	8,305 ชื่อเรื่อง	
	1.3 วารสาร/นิตสาร (ไม่แยกภาษา)	893 ชื่อเรื่อง	
	1.4 ฐานข้อมูลออนไลน์		
	1.4.1 ภาษาไทย	4 ฐาน	
	1.4.2 ภาษาอังกฤษ	9 ฐาน	
	1.5 สื่อโสตทัศน์	10,544 แผ่น	
	2. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ		
	2.1 บอร์ดเกมส์	30 เกม	
	2.2 บริการสตรีมมิงคอนเทนต์ (Netflix)	2 บัญชี 8 หน้าจอ	

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียดที่สำคัญกับการบรรลุนิติสัมพันธ์และพันธกิจ	
	3. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ปลั๊กพ่วง สายชาร์ต Type c, Lightning, Micro USB เม้าส์, คีย์บอร์ด สาย HDMI Laser Pointer สายล๊อคโน้ตบุ๊ก อุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน เช่น กรรไกร กาว คัตเตอร์ ที่รองตัดกระดาษ อุปกรณ์เย็บกระดาษ ดินสอ ปากกา ยางลบ น้ำยาลบคำผิด ผ้าห่ม น้ำดื่มฟรีผ่านเครื่องทำน้ำร้อนและน้ำเย็น	61 รายการ
ด้านเทคโนโลยี	1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix 2. โปรแกรมสำหรับการประชุมออนไลน์ (Zoom Meeting) 3. โปรแกรมเพื่อการออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย Canva 4. เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 5. เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 6. ระบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (Website, Facebook Fanpage, Line bot, e-Mail) 7. ระบบบริหารการให้บริการห้องค้นคว้าและห้องประชุมกลุ่มย่อยภายในสำนักฯ 8. ระบบกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารสำนักวิทยบริการ 9. ระบบการเข้าถึงบริการจากภายนอก (VPN) 10. ระบบพิสูจน์ตัวตน 11. โปรแกรมระบบสำรองข้อมูลพร้อมพื้นที่บนระบบคลาวด์ 12. ระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ 13. โปรแกรม Microsoft Office, SQL Server, Window Server	1 ระบบ 1 โปรแกรม 1 บัญชี 1 เครื่อง 1 เครื่อง 1 ระบบ 1 ระบบ 1 ระบบ 1 ระบบ 1 บัญชี 1 ระบบ 1 ระบบ 1 ระบบ 1 ระบบ 1 ระบบ
ทรัพย์สินทางปัญญา	-	

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักฯ กำกับดูแลให้การดำเนินการของระบบงานต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เกี่ยวข้อง ส่วนระบบการดำเนินการอื่น ๆ ของสำนักฯจะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับชาติและระดับสากล

ตารางที่ OP.1 ก(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

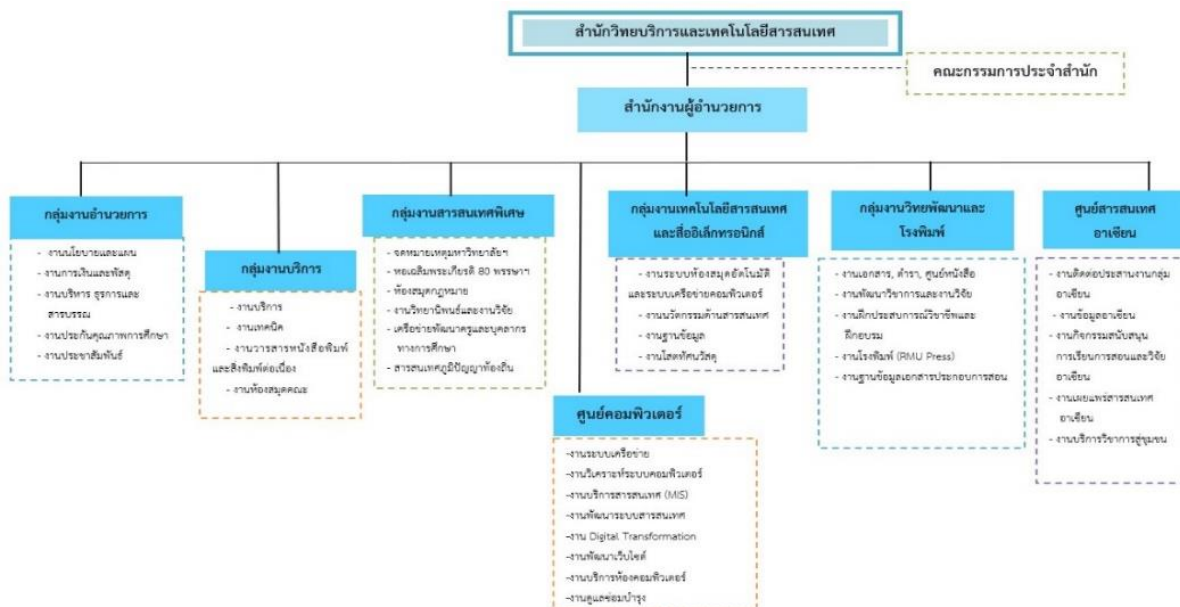
ภารกิจ	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ
1. ด้านมาตรฐานและ การบริหารห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้มีสิทธิใช้บริการ การสมัครสมาชิก และสมาชิกภาพของสมาชิกสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566 - จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พ.ศ. 2552
2. ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติการรักษา ความมั่นคงปลอดภัย ไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - ประกาศคณะกรรมการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ - ประกาศคณะกรรมการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ เรื่อง <p>มาตรฐานและเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2561 - มาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ก.พ.อ. พ.ศ.2553
3. ด้านการบริหาร การเงิน พัสดุ และงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง - พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560
4. ด้านการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ 2537 - พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ขึ้นตรงต่ออธิการบดี สำนักฯ จัดการบริหารองค์กร ประกอบด้วยกลุ่มงาน 5 งาน รวมศูนย์สารสนเทศอาเซียน 1 ศูนย์ และศูนย์คอมพิวเตอร์ 1 ศูนย์ การกำกับดูแลของสำนักฯ จะมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน 2 คน รวม 12 คน ทำหน้าที่ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้างาน มีกลไกในการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการ ตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักฯ

ภาพ PO1 ข(1) แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ OP1 ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้เสีย

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
ผู้เรียน		
1. นักศึกษาปริญญาตรี 1) คนไทย 2) ต่างชาติ	- การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทาง ติดต่อที่หลากหลาย - การใช้งานได้และความถูกต้องของระบบ สารสนเทศ - ความรวดเร็ว พร้อมใช้งาน ความเสถียรของระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย - เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการเรียน การสอน และศึกษาด้วยตนเอง - ความต้องการให้เปิดนอกเวลาวิชาการ - ช่องทางติดต่อเมื่อมีปัญหาทางไอที - การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับดิจิทัล	- จำนวนช่องทางการ ติดต่อสำนักฯ - หลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ทางด้านดิจิทัล - แหล่งสืบค้น ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย - ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 1)คนไทย 2)ต่างชาติ	- การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย - การใช้งานได้และความถูกต้องของระบบ สารสนเทศ - ความรวดเร็ว พร้อมใช้งาน ความเสถียรของ ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย - เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการเรียนการสอนและศึกษา ด้วยตนเอง - ความต้องการให้เปิดนอกเวลาวิชาการ - ช่องทางติดต่อเมื่อมีปัญหาทางไอที - การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับดิจิทัล	- จำนวนช่องทางการ ติดต่อสำนักฯ - หลักสูตรการฝึก อบรม ความรู้ทางด้านดิจิทัล - แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย - ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
3. ลูกค้าอนาคต (กลุ่มเรียนรู้ตลอดชีวิต, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	- การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทางติดต่อ ที่หลากหลาย - การใช้งานได้และความถูกต้องของระบบ สารสนเทศ - แหล่งเรียนรู้ออนไลน์เกี่ยวกับดิจิทัล	- หลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ทางด้านดิจิทัล - แหล่งสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย
ลูกค้ายุทธศาสตร์		
1. ผู้รับบริการวิชาการ	- การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีช่องทางติดต่อ ที่หลากหลาย - สนับสนุนการเรียนรู้ทางวิชาการ - เป็นแหล่งเรียนรู้ออนไลน์สหวิทยาการ - เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านดิจิทัล	-หลักสูตรการฝึกอบรมความรู้ทางด้านดิจิทัล -การบริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม - ให้ความรู้และเป็น ที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา /ชุมชน
2. ผู้รับบริการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	- เป็นแหล่งเรียนรู้ข้อมูลประวัติศาสตร์สำคัญ ของมหาวิทยาลัย และจังหวัดมหาสารคาม	- ชุดข้อมูลความรู้ทาง ประวัติศาสตร์

ลูกค้า		ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1. ผู้ปกครอง	- สนับสนุนความรู้ทางวิชาการ - สนับสนุนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- การบริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม - เป็นแหล่งเรียนรู้ให้ชุมชน	
2. ศิษย์เก่า	- มีสิทธิ์เข้าใช้บริการห้องสมุดและ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ - มีสิทธิ์ในการยืมหนังสือ - มีสิทธิ์ในการใช้ wifi ของมหาวิทยาลัย	- การสร้าง Account รายวันและเงื่อนไขการเข้าใช้บริการที่เหมาะสม - เป็นแหล่งเรียนรู้ให้ ชุมชน	
3. ผู้ใช้บัณฑิต	- สนับสนุนความรู้ทางวิชาการ - สนับสนุนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- การบริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม - เป็นแหล่งเรียนรู้ให้ ชุมชน	

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตารางที่ OP1 ข(3) ข้อมูลผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประเภท	บทบาทที่สำคัญต่อสถาบันในด้าน			ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การสร้างหลักสูตรและบริการ	การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน	การช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรม	
1. ผู้ส่งมอบ	- บริษัทผู้ผลิต/ สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย - คู่ค้าของสำนักฯ - คู่ค้าของ มหาวิทยาลัย	- บริษัทคอมพิวเตอร์ - บริษัทเครือข่าย อินเทอร์เน็ต		- ความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ - มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ - เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับ ความนิยมจากสถาบันการศึกษา ต่างๆ - ผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมา - การติดต่อ ประสานงานและการบริการหลังการขาย
2. คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ	- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย - เครือข่าย ThaiLIS (TDC) - หน่วยงานที่ทำ MOU - ชุมชนภายใต้ภารกิจบริการวิชาการ เช่น บ้านหัวขัว อ.กุดรัง บ้านโพธิ์ศรี อ. เมือง		-กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เกี่ยวกับการส่งเสริมสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับ Green Library	- ความสอดคล้อง พันธกิจ นโยบายและ แผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัย

ประเภท	บทบาทที่สำคัญต่อสถาบันในด้าน			ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การสร้างหลักสูตรและบริการ	การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน	การช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรม	
3. ความเป็นพันธมิตรที่ไม่เป็นทางการ	- ชุมชน - โรงเรียน - หน่วยงานภายนอกภาครัฐและเอกชน			- ความสอดคล้อง พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของสำนักวิทยบริการ และของมหาวิทยาลัย

2. สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

สำนักฯ เป็นหน่วยงานบริการซึ่งไม่แสวงหากำไร มีวิสัยทัศน์ที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัย และการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ปีการศึกษา 2566 สำนักฯ ได้การเทียบเคียงกับสถาบันอื่น ๆ อย่างไม่เป็นทางการ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สำนักฯ สกลนคร สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตารางที่ OP2 ก(1) ข้อมูลตำแหน่งในการแข่งขัน

คู่แข่ง	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลการดำเนินงานปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
- สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร - สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ - สำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	1.ด้านทรัพยากร - จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ - สถิติการบริการยืม-คืน 2.ด้านการบริการ - แบบประเมินความพึงพอใจ	- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น - สถิติการบริการยืม-คืนเพิ่มมากขึ้น - จัดอบรม Upskill ให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน - พัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อส่งเสริมการให้บริการให้ตรงกับความต้องการผู้ใช้บริการ - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น	- มีทรัพยากรสารสนเทศและระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่หลากหลาย - มีช่องทางการบริการสารสนเทศที่หลากหลาย

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การให้บริการของสำนักฯ เผชิญความท้าทายที่สำคัญด้านพฤติกรรมการใช้งานของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักฯ มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความพร้อมในการเรียนรู้สูงมีการ Reskills & Upskills เพื่อพัฒนาบุคลากร เช่น การศึกษาดูงาน การอบรมเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็เลิศ การอบรมทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการให้บริการ การจัดเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

และแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินงาน สามารถคาดการณ์แนวโน้มและความต้องการในการใช้ทรัพยากรและการบริการ รวมถึงการทบทวนและวางแผนกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีความจำเป็นยิ่งในการช่วยสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงการบริการต่าง ๆ เป็น e-services มีแอปพลิเคชันสำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ทั้งทางเดสทอป มือถือ และแท็บเล็ต เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกที่ทุกเวลา

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ OP2 ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ประเด็นการเทียบ	คู่เทียบ			แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ
	มร.สน	มรภ.สร	มรภ.มรม	
1. ด้านทรัพยากร				
- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	✓	✓	✓	เว็บไซต์/รายงานประจำปี
- สถิติการบริการยืม-คืน	✓	✓	✓	เว็บไซต์/รายงานประจำปี
2. ด้านการบริการ				
- แบบประเมินความพึงพอใจ	✓	✓	✓	เว็บไซต์/รายงานประจำปี

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ประจำปีการพึงเสียงของผู้ใช้บริการ การพัฒนาบริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ทำให้สามารถกำหนดความท้าทายเพื่อตอบสนองปัจจัยดังกล่าว ดังนี้

ตารางที่ OP2 ข ข้อมูลบริบทเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
1. การจัดการศึกษา	SC1 ความชัดเจนในนโยบาย การส่งเสริมหลักสูตรระยะสั้นที่ได้รับมาตรฐาน	SA1 สามารถสร้างระบบรองรับ การเรียนการสอนออนไลน์และหลักสูตรระยะ สั้นให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้
2. การวิจัย	SC2 การผลิตงานวิจัยและบทความ ที่ถูกต้องตามระเบียบและจรรยาบรรณ การวิจัย	SA2 มีแหล่งสืบค้น ค้นคว้าฐานข้อมูล งานวิจัยที่ทันสมัย และหลากหลาย
3. การบริการวิชาการ	SC3 การพัฒนาเชิงพื้นที่มี กลุ่มเป้าหมายเป็น เกษตรกรต้องการ พัฒนางานด้านการเกษตรและต่อ ยอดผลผลิต ส่งผลให้การพัฒนาเชิงพื้นที่ ต้องอาศัย เครือข่ายความร่วมมือที่เชี่ยวชาญมากขึ้น	SA3 สำนักฯ มีพื้นที่บริการวิชาการที่ชัดเจนภายใต้พื้นที่ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยส่งผลต่อการบริการวิชาการที่ตรงตาม เป้าหมายของพื้นที่ และเป้าหมาย ของมหาวิทยาลัย
4. การบริหารจัดการ	SC4 งบประมาณมีจำกัดส่งผลต่อการบริหารจัดการ การงบประมาณ เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ	SA4 การบริหารงานเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาล และมี การประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
	และอุปกรณ์เพื่อตอบสนองการบริการนักศึกษาและระบบปฏิบัติบางอย่างไม่ทันสมัย เท่าที่ควร	ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
5. การปฏิบัติการ	SC5 ระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยมีต้นทุนสูง	SA5 มีการบริการที่เป็นระบบทั้งด้านห้องสมุดและศูนย์คอมพิวเตอร์
6. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	SC6 ในยุคที่ส่งเสริมเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและ ใช้ชีวิตประจำวันส่งผลให้ประชาชนและหน่วยงาน ต่างๆ ต้องการการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสูง	SA6 มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย ตอบสนองการบริการได้ทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
7. บุคลากร	SC7 การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความรวดเร็ว และต้องมีความปลอดภัยสูงขึ้นตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางต้องพัฒนาให้ เท่าทัน	SA7 บุคลากรที่มีความรู้ ความ สามารถทั้งทางด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักฯ มีแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- 1) ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพกระบวนการด้วยวงจร PDCA และวิเคราะห์กระบวนการงานโดยใช้SIPOC
- 2) การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (KM)
- 3) บริหาร/ปรับปรุงคุณภาพระดับองค์กรด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(EdPEX)

- 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดรายบุคคล (KPIs) และมีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

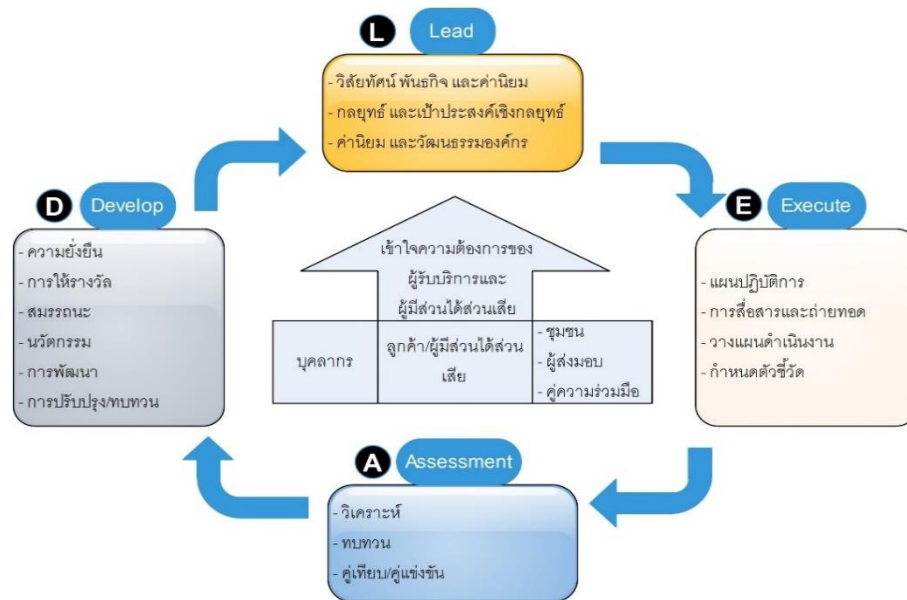
(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้ากลุ่มงาน ได้กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยร่วมกันจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (พ.ศ. 2566–2570) โดยคำนึงถึงสมรรถนะขององค์กรและบุคลากร ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กร และข้อมูลสารสนเทศ มาประกอบการวิเคราะห์/ทบทวน ทั้งนี้ ในวาระการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักฯ วาระใหม่นี้ ผู้นำระดับสูงได้ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมในปีงบประมาณ 2566 และผู้อำนวยการสำนักฯ ได้นำเสนอนโยบายและแผนการบริหารงานตามยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 4 ปี (พ.ศ.2566-2570) ต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และได้รับความเห็นชอบเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2566 โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน” ตลอดจนได้ร่วมกันหาข้อสรุปในการนิยามค่านิยมของสำนักฯ คือ 3 S (SSS) ดังนี้ Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ, Stakeholder การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง, Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ เพื่อจะได้นำไปสู่กระบวนการถ่ายทอดให้บุคลากรขับเคลื่อนสำนักฯ ให้ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์

ผู้นำระดับสูงได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนกลยุทธ์ที่สำคัญแก่บุคลากรผ่านระบบการนำองค์กร LEAD Model ดังแผนภาพ 1.1-1 เริ่มจาก L Lead ผู้นำระดับสูงได้นำปัจจัยนำเข้าสำคัญ ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชี้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรมากำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ทิศทางและนโยบายของสำนักฯ โดยผู้นำระดับสูงร่วมกันตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และเป็นผู้นำค่านิยมองค์กร แปลงให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์สอดคล้องกับนิยามแต่ละข้อ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร E Execute ผู้บริหารทุกระดับถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง นำไปสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ และสามารถคาดการณ์และวางแผนปฏิบัติการได้ A Assessment วิเคราะห์ ทบทวน และเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ และ D Deploy หลังจากทบทวน ผู้นำระดับสูงวิเคราะห์และปรับปรุง นำไปสู่นวัตกรรม (บริการและกระบวนการ) กำหนดการฝึกอบรมที่เหมาะสมรายบุคคลเพื่อส่งเสริมสมรรถนะของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น นำไปสู่ความยั่งยืนของสำนักฯ ขั้นตอน

นี้เชื่อมโยงสู่การเริ่มต้นกระบวนการ LEAD ใหม่ในปีถัดไป การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยม ดังตาราง 1.1-1 รวมทั้งมีการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่บุคลากรสามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานประจำวัน และยังกำหนดให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบแผนการปฏิบัติการสำคัญ รายงานผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในกระบวนการทบทวนผลการดำเนินงานของสำนักฯ

ภาพ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร LEAD Model



(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้ในระดับสูงได้ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยประกาศการแสดงความเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานร่วมกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติตามนโยบาย “No Gift Policy ไม่รับ-ไม่ให้” ทั้งนี้สำนักฯ ยังรับนโยบายดังกล่าวมาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ ITA ซึ่งส่งเสริมมาตรการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ลดโอกาสในการรับสินบนและผลประโยชน์ทับซ้อน ผู้ในระดับสูงเน้นย้ำในการประชุมบุคลากรสำนักฯ ทุกครั้งในการยึดถือแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยกัน ต่อผู้รับบริการ เพื่อจะดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาค หลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะของอภิสิทธิ์ชน โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เช่น กำหนดให้มีคณะกรรมการรับและพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็ได้เน้นย้ำให้ดำเนินการอย่างเป็นธรรมกับทุกคนโดยจัดให้มีคณะกรรมการกลางเป็นผู้ดำเนินการและเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรม

ผู้นำระดับสูงใช้การสำรวจการรับรู้เรื่องจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด ติดตามและตรวจสอบการรับรู้ด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรทุกคนต้องพึงปฏิบัติตน และปฏิบัติงานตามข้อบังคับ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ 2549 และ พรบ.คุ้มครองส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ.2562 ส่วนบุคลากรกลุ่มที่ต้องปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพภายใต้การกำกับดูแลของสำนักฯ นอกจากนั้น ยังมีสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความโปร่งใสอีกด้วย สำนักฯดำเนินการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมาทบทวน ปรับปรุง เช่น การปรับปรุงคุณภาพกระบวนการบริการ กระบวนการประชุม/อบรม/สัมมนาวิชาการ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการการเงิน และบัญชี และกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสำนักฯ เป็นต้น

ข. การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังตาราง 1.1-2 โดยกำหนดช่องทางและเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทิศทาง โดยมีรอบระยะเวลาสื่อสารที่ชัดเจน มีการนำผลการสื่อสารและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและวางแผนในรอบถัดไป จากการทบทวนช่องทางสื่อสารปีล่าสุดผู้บริหารได้ปรับโดยส่งเสริมให้เกิดช่องทางการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ยุทธศาสตร์และนโยบายของสำนักฯ และจากการทบทวนพบว่าต้องมีการสอบถามด้านความเข้าใจยุทธศาสตร์เพิ่มเติม และอยู่ในระหว่างการประเมิน ผู้นำระดับสูงนำโดยผู้อำนวยการสำนักฯ สร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกระดับผ่านการสื่อสารอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง โดยจัดให้มีการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ซักถาม/พูดคุยกับผู้บริหารในเรื่องต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมคุยกันยามเช้า (Morning Talk) ผลการสื่อสารจะถูกนำมาปรับปรุง/ทบทวนทุกปี โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น การมอบนโยบายให้หน่วยประชาสัมพันธ์ปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ข้อมูลที่ได้จากช่องทางการสื่อสารต่างๆ จะถูกนำมาใช้แก้ไขปัญหาของสำนักฯ ผู้นำระดับสูงยังใช้ช่องทางดังกล่าวในการตัดสินใจที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในเรื่องต่างๆ เช่น ปีงบประมาณ 2566 สำนักฯ ได้เร่งปรับปรุงระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินการใหม่และเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ไปยังผู้รับบริการและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ป้ายไฟประชาสัมพันธ์ห้องสมุดบนดาดฟ้า ผู้นำระดับสูงได้เปิดช่องทางการสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์ เพื่อสนับสนุนหน่วยงาน/บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ผู้นำระดับสูงมีกระบวนการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น เช่น โครงการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่น เป็นต้น

ตาราง 1.1 ข(2) การสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรื่องที่สื่อสาร	กลุ่มที่ต้องการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การสื่อสาร	
					ทางเดียว	2 ทาง
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม - แผนกลยุทธ์ ความ ท้าทายเชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และการ ตัดสินใจที่สำคัญ - นโยบายและแผนปฏิบัติ การขององค์กร - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ - ข้อมูลทั่วไป	คกก.ประจำสำนักฯ	ประชุม	2-3 ครั้ง/ปี	ผู้อำนวยการ		/
	คกก.บริหารสำนักฯ	ประชุม	ทุกเดือน	กรรมการบริหาร		/
	บุคลากรสำนักฯ	ประชุม (Morning talk)	ทุกสัปดาห์	ผู้นำระดับสูง		/
		โทรศัพท์/สนทนา	ตามโอกาส	ผู้นำระดับสูง		/
		หนังสือ/อีเมล	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		/
	คู่ความร่วมมือ	หนังสือ/อีเมล	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		โทรศัพท์/สนทนา	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		/
		ไลน์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		/
		ประชุม	ตามโอกาส	ผู้นำระดับสูง		/
	ผู้รับบริการ	เว็บไซต์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
- บริการของสำนักฯ - กิจกรรมของสำนักฯ - นโยบายสำนักฯ	นักเรียน นักศึกษา บุคลากร สถาบันการศึกษา และ หน่วยงาน/องค์กร	หนังสือ/อีเมล	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		e-Document	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		Facebook	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		Facebook messenger	ตามโอกาส	บุคลากร		/
		เว็บไซต์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		ป้าย/โปสเตอร์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
	ประชาชนทั่วไป	เว็บไซต์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		Facebook	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		YouTube	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	
		ป้าย/โปสเตอร์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	/	

ค. พันธกิจและผลการดำเนินงานของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคตผ่านวิธีการที่หลากหลาย

ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ พัฒนาให้เกิดความคล่องตัว ความรับผิดชอบของสำนักฯ และผลักดันให้เกิด การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล นวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยง โดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEAD) จัดให้มีการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและการสร้างนวัตกรรม ผ่าน คกก.จัดการความรู้ (KM) สำนักฯ ให้มีความสำคัญกับการ

พัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งการศึกษาต่อ ฝึกอบรม/สัมมนา/ดูงาน สนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ พร้อมทั้งประกาศผลงานการกระทำที่น่ายกย่องชมเชยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือได้รับรางวัลจากองค์กรต่างๆ โดยใช้สื่อต่างๆ ภายในสำนักฯ เป็นการสร้างบรรยากาศให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ผู้นำระดับสูงมีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสำนักวิทยบริการฯ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสอนงานและฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์ การสลับเปลี่ยนหน้าที่ มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การแต่งตั้งหัวหน้างาน เพื่อเป็นการพัฒนาผู้นำในอนาคต นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังให้ความสำคัญในการสร้างนวัตกรรมการทำงานเพื่อให้บุคลากรมุ่งเน้นผู้รับบริการ เช่น การสร้างระบบสนับสนุนการเรียนรู้ผ่าน YouTube และ Facebook การพัฒนาสื่อการสอนออนไลน์ และสร้างความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านการสร้างความสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้นำระดับสูงดำเนินการเพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติผ่านการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ทุกกลุ่มงาน/บุคลากรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร มีกระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) และโครงการพัฒนางานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และมีการทบทวนการปฏิบัติการในพันธกิจต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ การวิเคราะห์และทบทวนทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติการของหน่วยงานต่างๆ และสิ่งที่จำเป็นต้องปรับปรุงผลการดำเนินงาน หากผลงานไม่บรรลุเป้าหมายหน่วยงานจะมีกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ คำรับรองการปฏิบัติงานของส่วนงาน ประมวล. เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยผู้นำระดับสูงฯ ผลักดันให้เกิดความเข้มแข็งด้านบริหารจัดการ กำหนดให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต้องรายงานความก้าวหน้าในที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯ เพื่อเป็นการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน มีการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานกำหนดตัวชี้วัดซึ่งเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากร (TOR) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังได้นำเรื่องการสร้างคุณค่าที่ให้ผู้รับบริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการนำเอาข้อมูลจากการสำรวจความต้องการและเสียงของผู้รับบริการ (VOC) เช่น การนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการวิชาการและผู้รับบริการมาเป็นปัจจัยนำเข้าไปในโครงการสำคัญต่างๆ และหน่วยงานมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญตามพันธกิจ เพื่อให้โครงการมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักฯ โดย คกก.บริหารสำนักฯ พิจารณาจัดสรรงบประมาณให้โครงการที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เป็นลำดับแรก ซึ่งต่างจากเดิมที่การขอเสนอโครงการยังไม่มีแนวทางจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน

ผู้นำระดับสูงสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ โดยการเป็นที่ปรึกษา คกก.จัดการความรู้ คกก.การจัดการความรู้ได้ดำเนินการ 1) อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ 2) กำหนดประเด็นความรู้ ทั้งของ

สำนักงานสำนักในด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้ของฝ่าย และ 3) มีการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้นำระดับสูงสร้างวิธีดำเนินการทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ โดยกำหนดตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ฯ เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานที่สำคัญผ่านกระบวนการมอบหมายตัวชี้วัดที่สำคัญลงสู่ KPI เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และผู้นำระดับสูงทบทวนผลการดำเนินงานผ่านการประชุม คกก.บริหารสำนักฯ ทุกไตรมาส เพื่อให้มีวาระการทบทวนวิเคราะห์ตัวชี้วัดจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิผล และทบทวนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สำนักฯ บริหารงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารการกำกับดูแลเป็นลำดับขั้น มีแนวทางการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการส่งเสริมให้มีการดำเนินงานทุกพันธกิจของสำนักเป็นไปอย่างถูกต้องและมีจริยธรรม รวมทั้งการปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินการตามหลักองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

ตารางที่ 1.2 ก(1)-1 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมการบริหาร	ตัวชี้วัด
หลักประสิทธิผล	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม โดยกำหนดเป้าประสงค์และทิศทางในการดำเนินงานอย่างชัดเจน - มีการติดตามผลการดำเนินโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ทไรมาสและนำเขาพิจารณาในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รอยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์
หลักประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ Google Drive เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญ และจัดการเอกสารการประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการของสำนักฯ - ระดับความสำเร็จของการกำกับติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมการบริหาร	ตัวชี้วัด
หลักการตอบสนอง	- มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้อุปการ ลูกคา และผู้มีสวณไดสวณเสียได้รับทราบผลการดำเนินงานรวมถึงการมีช่องทางในการรับฟังปัญหาและขอเสนอแนะทั้งจาก นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก	- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
หลักความรับผิดชอบ	- มีการติดตามผลการดำเนินโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ทุกเดือนและนำเขาพิจารณาในวาระการประชุม คณะกรรมการบริหารเพื่อติดตามความก้าวหน้า - ผู้บริหารฯ รับผิดชอบในการนำขอเสนอแนะของบุคลากรและผู้ให้บริการไปดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีการหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการต่อไป	- รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ - การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
หลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ	- ผู้บริหารฯ เปิดโอกาสให้อุปการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะผ่านกิจกรรม/ โครงการต่าง ๆ เช่น โครงการผู้บริหารพบบุคลากร - มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อให้ผู้แทนจากฝ่าย/งาน มีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงาน	- ภาพกิจกรรมผ่าน face book สำนักฯ
หลักการกระจายอำนาจ	- ผู้อำนวยการมีการกระจายอำนาจการบริหารงานไปยังรองผู้อำนวยการ และหัวหน้ากลุ่มงาน สั่งการและปฏิบัติการแทนในดานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน	- คำสั่ง บันทึกข้อความ
หลักนิติธรรม	- การบริหารโดยยึดหลักเกณฑ์และกฎระเบียบของบังคับของมหาวิทยาลัย มีการออกระเบียบ ขอบบังคับ ประกาศ เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นขอปฏิบัติในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ	- จำนวนขอรองเรียนการประพฤติผิดกฎระเบียบของบุคลากร
หลักความเสมอภาค	การให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาคของผู้ใช้บริการ โดยไม่แบ่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สถานะ - การดูแลและให้สิทธิ์ต่าง ๆ แก่บุคลากร อยู่ภายใต้กฎระเบียบ ขอบบังคับที่มหาวิทยาลัยฯ หรือ สำนักฯ กำหนด	- จำนวนขอรองเรียนด้านการให้บริการจากลูกค้า
หลักคุณธรรมและจริยธรรม	- นำหลักคุณธรรมและจริยธรรมมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน โดยปลูกฝังเรื่องจรรยาบรรณให้อุปการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์	- จำนวนขอรองเรียนดานจริยธรรม - โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมการบริหาร	ตัวชี้วัด
	ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณบุคลากรผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ การฝึกอบรม	

ตารางที่ 1.2 ก(1)-2 แนวทางการบริหารงานตามการกำกับดูแลภายใต้นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส

ภาระรับผิดชอบ	ระบบการกำกับดูแล	การประเมินผล
ด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	- ผู้บริหารรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการต่อมหาวิทยาลัยทุกปี - การบริหารและให้บริการโดยเสมอภาค ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อผู้อำนวยการ
ด้านแผนกลยุทธ์	- ทีมบริหารรับผิดชอบทบทวน ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุกปี	- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ - ร้อยละของการผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติงาน
ด้านการเงิน	- รายงานด้านการเงินต่อคณะกรรมการบริหาร เป็นประจำทุกไตรมาส - การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณโดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	- ระดับความสำเร็จของการกำกับ ติดตาม การใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน - ผลการตรวจสอบด้านการเงิน
ด้านความโปร่งใสในการดำเนินการ	- มีระบบการตรวจสอบเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต - เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของสวนงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง	- รายงานประเมินผลการตรวจสอบภายใน
การตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ	- รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้ตรวจสอบภายนอกตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	- รายงานผลการตรวจสอบภายใน
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน - มีระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) และระบบจัดการข้อร้องเรียน - มีคณะกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่กำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามมาตรฐาน เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการปฏิบัติงานของสำนักฯ	- จำนวนข้อร้องเรียน - ผลลัพธ์การรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้า และผลลัพธ์การเปรียบเทียบการให้บริการของลูกค้าหลังการประชาสัมพันธ์
การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง	- ส่งเสริมให้มีการเตรียมความพร้อมด้านการเป็นผู้นำและด้านการบริหาร โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหลักสูตรการบริหารจัดการต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการบริหารสำหรับผู้นำยุคใหม่	

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

คกก. ติดตามฯ ของสภาฯ มหาวิทยาลัย จะประเมินผลปฏิบัติงานของ ผอ.ทุกปีงบประมาณ ผอ. และกลุ่มผู้บริหาร สำนักฯ ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาตามผังโครงสร้างองค์กรปีละ 2 ครั้งทุก 6 เดือนเพื่อเลื่อนขั้น

เงินเดือน องค์ประกอบการติดตามและประเมินผู้นำระดับสูง รวมทั้ง คกก.และคณะทำงานชุดต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.2-2 โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานนี้จะนำมาพิจารณาประกอบการขึ้นเงินเดือน และการให้ค่าตอบแทนตามผลลัพธ์การปฏิบัติงาน และผลการประเมินจะถูกแจ้งไปยังผู้บริหารรายบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้บริหารตามกระบวนการและใช้ในการปรับปรุงระบบการนำองค์กร จากเดิมที่มีความซับซ้อนในการนำมาปฏิบัติ ถูกปรับปรุงให้ขั้นตอนมีความกระชับและง่ายต่อการสื่อสารมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของผู้นำระดับสูง ผ่านการประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์และการอบรมผู้บริหาร ส่วนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารจะถูกทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี โดย คกก.ประจำสำนักฯ

ตารางที่ 1.2 ก(2) การประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

ผู้บริหาร	วิธีการประเมิน และผลการประเมินผู้บริหาร	การนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร
ผู้อำนวยการสำนักฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินโดย อธิการบดี, คกก.ติดตามฯ ของสภาฯ, บุคลากร, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา • คะแนนผลการดำเนินงานของส่วนงาน • ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสำนักฯ • การนำองค์กรและภาวะผู้นำ 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงการบริหารจากข้อมูล ข้อคิดเห็นจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อแก้ไขข้อปัญหาได้ทันและตรงจุด - ปรับปรุงประเด็นสำคัญเร่งด่วน แก้ไขปัญหา - การเลื่อนขึ้นเงินเดือน
รองผู้อำนวยการสำนักฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินโดยผู้อำนวยการฯปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาจาก TOR ข้อมูลการมาปฏิบัติงาน - ผลสัมฤทธิ์ของงาน - ความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ทางการบริหาร - การเลื่อนขึ้นเงินเดือน - เตรียมอบรมทักษะบริหาร Succession Plan
เลขานุการสำนัก /หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินโดยผู้อำนวยการฯปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาจาก TOR ข้อมูลการมาปฏิบัติงาน - ผลสัมฤทธิ์ของงาน - ความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ทางการบริหาร เตรียมอบรมทักษะบริหาร และเป็น Mentor
คกก./คณะทำงานชุดต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างและคุณสมบัติของคกก. - ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของการจัดการประชุม / ความเหมาะสมและเพียงพอของการทำหน้าที่ของกรรมการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับขนาดและองค์ประกอบให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน - ระบุปัญหา ปรับปรุง ลดขั้นตอนเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข. การประพหุติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ผู้นำระดับสูง นำโดยผู้อำนวยการได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการการบริหารและการปฏิบัติการขององค์กรอย่างเป็นระบบ ผ่าน คกก.บริหารความเสี่ยงของสำนักฯ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน ซึ่งครอบคลุมกระบวนการหลักของสำนักฯ ทั้งด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย

การบริการวิชาการแก่ชุมชน และด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กระบวนการจัดการความเสี่ยงมี 5 ขั้นตอน คือ 1 พิจารณาถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานของสำนักฯ 2 จัดลำดับความสำคัญและความรุนแรงของความเสี่ยงในด้านต่างๆ โดยการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ผลกระทบต่อผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ตอบสนองต่อความเสี่ยงในระดับต่างๆ และจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม 4 ควบคุม ติดตาม และดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น และ 5 วิเคราะห์ ทบทวน และรายงานผลต่อผู้บริหารสำนักฯ ทุก 12 เดือน และนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนป้องกันต่อไป สำนักฯ โดย คกก.บริหาร สำนักฯ ได้จัดให้มีการสื่อสารแผนความเสี่ยงของสำนักฯ ไปยังบุคลากรทุกปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้ รวมถึงเป็นการรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูง ส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม หลักคุณธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล (ตาราง 1.2-1) โดย 1) สำนักฯ สื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ เช่น ITA ผ่านสื่อ และการประชุม/สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น สำนักฯ มีแผนงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ด้านคุณธรรมจริยธรรม เผยแพร่แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์และเอกสารแบบสำรวจบน Google Form สำนักฯ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อมหาวิทยาลัย เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อสาธารณะ (OIT) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สำนักฯ จัดสรรงบประมาณสำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในองค์กรและการให้บริการ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะการแสวงหาสารสนเทศ เช่น การเขียนอ้างอิงด้วยโปรแกรม Mendeley การสืบค้นข้อมูลทางวิชาการใน Google Scholar และการใช้โปรแกรม ตรวจสอบการคัดลอกวรรณกรรมอักษรวิสุทธิ์และบริการ Canva เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมาไม่พบรายงานการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจริยธรรม

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักฯ มีส่วนช่วยให้เกิดความผาสุกของสังคมผ่านระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของสำนักฯ โดยด้วยการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ สร้างผลงานที่มีประโยชน์ต่อชุมชน ผลักดันสู่นโยบายด้านการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ในปีงบประมาณ 2566 สำนักฯ มีบริการวิชาการสู่ชุมชน โดยสำนักฯ ผลิตผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สำนักฯ มีการสื่อสารองค์ความรู้ด้านพัฒนาอาชีพ ผลิตภัณฑชุมชน ผ่านการประชาสัมพันธ์ สิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์ นอกจากนั้นสำนักฯ ได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาลเมืองมหาสารคาม สโมสรโรตารีมหาสารคาม การจัดห้องสมุดโรงเรียน มีการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับชุมชน เช่น การส่งเสริมความรู้การทำเกษตรอินทรีย์ การพัฒนาสื่อ การทำการตลาดออนไลน์ ประชาสัมพันธ์การ

รณรงค์ส่งเสริมการอ่าน ทักษะการรู้สารสนเทศ ดิจิทัล และสื่อ รวมถึงการจัดตั้งศูนย์เครือข่ายภาคประชาชนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) เพื่อเป็นแหล่งความรู้และเฝ้าระวังภัยทางสังคม เช่น อาชญากรรมไซเบอร์ การค้ามนุษย์ และการล่วงละเมิดทางเพศในเด็ก เป็นต้น

(2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักฯ ให้การสนับสนุนแก่ชุมชนให้บริการวิชาการบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ดังนี้ 1) จัดทำแหล่งเรียนรู้พัฒนาห้องสมุดโรงเรียนบ้านดอนหวาน-หัวหนอง อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม เพื่อพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ และส่งเสริมการอ่านสำหรับนักเรียน ครู และประชาชนในเขตพื้นที่ 2) โครงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารพัฒนาห้องสมุด บรรณารักษ์ และบุคลากรของสำนักฯ และแนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่ยั่งยืน 3) โครงการภายใต้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะภาคีเครือข่ายการวางแผนการพัฒนาเชิงพื้นที่ขยายผลระดับตำบลเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเกษตรกร เรื่อง รูปแบบการส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์เพื่อยกระดับให้เป็นหมู่บ้านเกษตรอินทรีย์ บ้านหัวขัว อำเภอกุฉินารักษ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยการสำรวจความต้องการชุมชน ประชุมวางแผนและพัฒนาร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือของสำนักฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 4) โครงการบูรณาพันธกิจสัมพันธ์เพื่อการขยายผลการพัฒนาสังคมและท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม หัวข้อ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ไข่เค็มตลอดห่วงโซ่ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนโพธิ์ศรี อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยจัดอบรม พัฒนาผลิตภัณฑ์ไข่เค็มรูปแบบต่างๆ มากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพสินค้า การทำการตลาด เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนโพธิ์ศรี อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

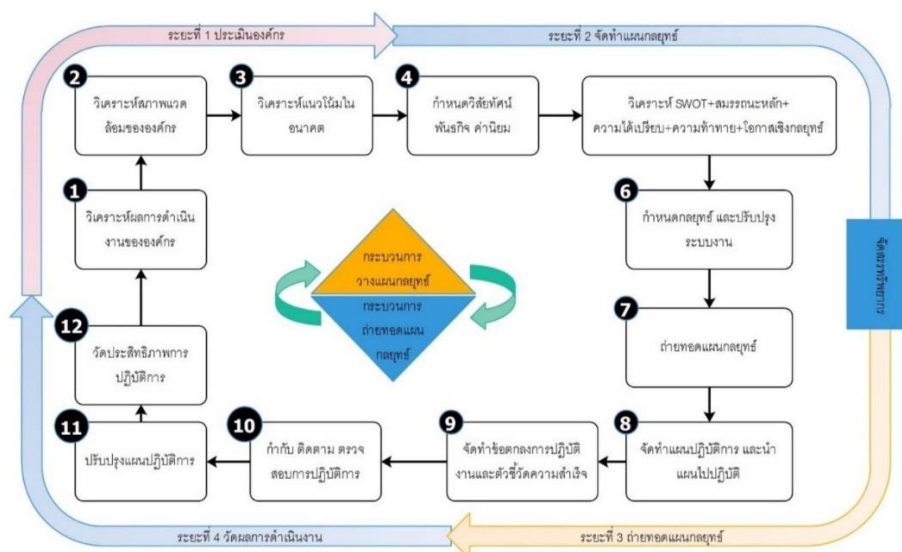
หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักฯ ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ผ่านกระบวนการประชุม โดยผู้นำระดับสูง (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานและกลุ่มงาน) ประชุมจัดทำแผน คือ 1) แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2566–2570) พิจารณาความเป็นไปได้ของการสัมฤทธิ์ผลในแต่ละโครงการ การจัดสรรทรัพยากร และความเร่งด่วนในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และ 2) แผนปฏิบัติการ ประจำปี (รอบปีงบประมาณ) มีเป้าหมายคือเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ ขั้นตอนของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และผู้เกี่ยวข้องสำคัญ



แผนภาพที่ 2.1 ก(1)-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์

สำนักเริ่มมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ 2566 - 2570 โดยใช้เครื่องมืออย่างง่าย เช่น SWOT Analysis หลังจากนั้นได้เริ่มวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบมากขึ้นโดยมีเครื่องมือตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ PDCA และมีการทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่องกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มี 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ผู้นำระดับสูงวิเคราะห์องค์กรและสถานการณ์โดยใช้ปัจจัยเงินเข้าสำคัญได้แก่สภาพการแข่งขันผลลัพธ์การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกที่สำคัญโดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ใช้การนำเสนอระดมสมองจนไปสู่ขั้นตอนที่ 2) การรวบรวมพิจารณาและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจเป็นโอกาสหรือภัยคุกคามใช้วิธีการประชุมระดมสมองและสรุปร่วมกัน 3) วิเคราะห์แนวโน้มและสถานการณ์โดย

พิจารณาแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการดำเนินการตามพันธกิจ 4) การวิเคราะห์ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม 5) การจำแนกปัจจัยภายในและภายนอกโดยใช้ swot และกำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์โดยและการระดมสมองและพิจารณาเพื่อหาข้อสรุป และ 6) การกำหนดแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด การบรรลุกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการที่สำคัญและเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้และพิจารณาความสอดคล้องต่อความท้าทายความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักแล้วออกแบบระบบงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 2.1 ก(1) -2 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์

ระยะ	1.การวิเคราะห์องค์กร	2.การพัฒนาแผนกลยุทธ์	3.การนำไปสู่การปฏิบัติ	4.การวัดผลและทบทวน
ขั้นตอน	1 -2 -3	4-5-6	7-8-9	10 -11- 12
ช่วงเวลา	ก.ย. - ต.ค.	ต.ค. - พ.ย.	พ.ย.-ธ.ค.	เม.ย.-มิ.ย.
ปัจจัย นำเข้า	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - ผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ สำคัญ - ข้อมูลสารสนเทศภายใน และภายนอกที่สำคัญ และ ข้อมูลคู่เทียบ - ความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย - สมรรถนะหลักของ องค์กร	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - สมรรถนะหลักของ องค์กร	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - สมรรถนะหลักของ องค์กร - วัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธ์ - ตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ - แผนปฏิบัติการที่ สำคัญ - เป้าหมายที่คาดการณ์	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - ข้อมูลผลการดำเนินงาน - กระบวนการทบทวนผล การดำเนินงาน
ผลผลิต	- ความท้าทายและโอกาส เชิงกลยุทธ์ - ความเสี่ยงขององค์กร - วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - สมรรถนะที่ทบทวนแล้ว	- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ - ตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ - โครงการตามแผนปฏิบัติ การ - แผนปฏิบัติการ - เป้าหมายที่คาดการณ์	- แผนปฏิบัติการ - การวางแผนจัดสรร งบประมาณ - การวางแผนจัดสรร อัตรากำลัง - การพัฒนาบุคลากร	- ข้อสรุปผลการ ดำเนินงานตาม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ - ผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการที่สำคัญ - ผลประเมินความพึง พอใจ
ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง ที่สำคัญ	- คกก.บริหารสำนักฯ	- คกก.บริหารสำนักฯ	- คกก.บริหารสำนักฯ - บุคลากร	- คกก.บริหารสำนักฯ - บุคลากร - ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 2.1 ก(1)-3 ปัจจัยและสารสนเทศที่ใช้วิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์

ปัจจัยด้านต่างๆ	ข้อมูลที่รวบรวม/ประเด็น/รายละเอียด	ผู้เกี่ยวข้อง
ผลการดำเนินงานและข้อมูลป้อนกลับจากการตรวจประเมิน	- ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านผู้รับบริการ ด้านการเงิน ข้อมูลจากการตรวจประเมิน	คกก.บริหารสำนักฯ
นโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัย	- นโยบายของรัฐบาล - ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (มรм.)	คกก.บริหารสำนักฯ
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ	- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด จริยธรรม มาตรฐานในการทำงาน	คกก.บริหารสำนักฯ
สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ	- อัตราการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ งบประมาณที่ได้รับ	คกก.บริหารสำนักฯ
สถานการณ์ทางด้านสังคม	- อัตราการเกิด อัตราส่วนของผู้สูงอายุ	คกก.บริหารสำนักฯ
สถานการณ์ด้านตลาด	- ข้อมูลด้านการตลาดสำคัญของคู่แข่งทุกพันธกิจ	คกก.บริหารสำนักฯ
สถานการณ์ด้านเทคโนโลยี	- การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สำคัญทุกพันธกิจ ข้อมูลประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีของสำนักฯ	คกก.บริหารสำนักฯ
บริบทโลก	- บริบทใหม่ของโลกที่ส่งผลกระทบต่อทุกพันธกิจ เช่น สังคมผู้สูงอายุ การเข้าสู่ยุคดิจิทัล	คกก.บริหารสำนักฯ
คู่แข่ง	- ผลการดำเนินงานที่สำคัญของคู่แข่ง	คกก.บริหารสำนักฯ
ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ข้อมูลจากเสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ความต้องการ/ความคาดหวัง	คกก.บริหารสำนักฯ
ความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	- ระบบการนำองค์กร กระบวนการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การออกแบบกระบวนการ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ	คกก.บริหารสำนักฯ

(2) นวัตกรรม

สำนักฯ มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ดังแผนภาพ 2.1-1 ที่เน้นถึงการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม โดยการระดมสมองในขั้นตอน 1 ถึง 5 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วยเครื่องมือวิเคราะห์ต่างๆ โดยผู้นำระดับสูงนำ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของสำนักฯ ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร พิจารณาถึงความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ จัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาถึงแนวโน้มและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงพิจารณางบประมาณ ทรัพยากร และคู่ความร่วมมือ นำไปสู่โครงการ/กิจกรรมใหม่ โดยมีคู่ความร่วมมือเป็นหน่วยงานภายนอก และรวมถึงการทำกิจกรรมกับชุมชน เช่น โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน “ห้องสมุดโรงเรียนบ้านดอนหวานหัวหนอง” อ.เมือง จ.มหาสารคาม เป็นการร่วมมือกับภาคเอกชน และโรงเรียนที่เป็นพื้นที่คู่ความร่วมมือ เป็นการส่งเสริมการรักการอ่านสู่ชุมชนและเป็นการพัฒนาและแสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในการบริการวิชาการแก่ชุมชนของบุคลากร และการให้บริการรูปแบบ

E-service การให้บริการยืมคืนผ่านระบบ หรือการจองห้องประชุม ห้องอบรมผ่านระบบเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักฯ มีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกที่สำคัญ ข้อมูลคู่แข่ง โดยผู้นำระดับสูงได้วิเคราะห์โดยใช้ข้อมูล ดังตาราง 2.1-2 รวบรวมโดยผู้นำระดับสูงที่เกี่ยวข้องและถูกทบทวนทุกปี มีงานบริการและประทับคุณภาพรวบรวมข้อมูล ใช้เครื่องมือ SWOT and TOWS analysis ในการวิเคราะห์ จากการทบทวนในปีล่าสุด สำนักฯ เพิ่ม PESTEL เพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแนวโน้มและสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น กำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมาย เพื่อทำให้เกิดความสมดุล ระหว่างโอกาสและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของแผนระยะสั้น-ระยะยาว

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

สำนักฯ โดยผู้นำระดับสูงได้ออกแบบระบบงานตามขั้นตอนของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยพิจารณาความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ความเป็นเลิศในการดำเนินการตามพันธกิจ สมรรถนะหลัก เสี่ยงของผู้รับบริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งระบบการนำองค์กรเพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ โดยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างระบบงานให้มีความสอดคล้องกับสนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยทีมบริหารได้ทบทวนระบบงานทุกปีเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กรคือ มีความเชี่ยวชาญสนับสนุน การสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งได้มีการทบทวนบางภารกิจว่าควรส่งมอบให้พันธมิตร/คู่ความร่วมมือดำเนินการเพื่อให้การบริการที่เป็นเลิศ เช่น การให้บริการ Netflix การส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลของเอกชน และการใช้ E-book เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2.1 ก(4) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ระบบงานและสมรรถนะหลักสำคัญขององค์กร

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ระบบงานสนับสนุน (ดำเนินการเอง)	ระบบงานสนับสนุน (จ้างเหมา)
ด้านห้องสมุด	1. กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2. กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3. กระบวนการวิทยบริการวิชาการ	1. ระบบค้นหาตัวเล่มหนังสือเพื่อการยืม 2. การยืมคืนหนังสือผ่านแอปพลิเคชัน 3. ฐานข้อมูลพัฒนาโดยสำนักฯ	ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน 1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix 2. ฐานข้อมูล Thailis 3. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. กระบวนการบริหารระบบสารสนเทศ	1. ฐานข้อมูลเอกสารวิชาการ 2. ฐานข้อมูลวิจัยอาจารย์ 3. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ระบบงาน	กระบวนการหลัก	ระบบงานสนับสนุน (ดำเนินการเอง)	ระบบงานสนับสนุน (จ้างเหมา)
	2. กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. กระบวนการพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล	4. ฐานข้อมูลวารสาร 5. ฐานข้อมูลจดหมายเหตุ 6. ระบบบริหารจัดการห้องประชุมของสำนักฯ 7. ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์หน่วยงานภายในและมหาวิทยาลัย	1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. ระบบบริหารจัดการข้อมูลการทดสอบสมรรถนะและทักษะดิจิทัลของมหาวิทยาลัย 3. ระบบงบประมาณการคลัง 4. ระบบรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ค่าเป้าหมายที่สำคัญ ดังตารางที่ 2.1 ข(1) และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ และปรับปรุงพัฒนาในรอบต่อไป

ตารางที่ 2.1 ข(1) ค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	๖๙	๗๐		
๑. วิจัยสร้างองค์ ความรู้และนวัตกรรม บูรณาการ การบริการ วิชาการ และ ศิลปะวัฒนธรรม สร้าง ความเข้มแข็งให้กับ ชุมชนท้องถิ่น และ ชุมชนอื่น	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ศูนย์กลางแห่ง การเรียนรู้เพื่อ พัฒนา มหาวิทยาลัยและ ท้องถิ่นอย่าง สร้างสรรค์	๑.๒ เพื่อพัฒนางาน บริการวิชาการบน พื้นฐานความ ต้องการของ มหาวิทยาลัยและ ชุมชนท้องถิ่นสู่ความ เข้มแข็งอย่างยั่งยืน	๑. ระดับความสำเร็จในการ พัฒนางานบริการวิชาการบน พื้นฐานความต้องการของ มหาวิทยาลัย และชุมชน ท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่าง ยั่งยืน	ระดับ	โครงการส่งเสริมการใช้บริการ	๔	๔	๔	๔	๔	๕	๕	ห้องสมุด	๔๐,๐๐๐
			(๑.๑) ร้อยละของชุมชนที่ ได้รับการพัฒนา/การจัด กิจกรรมอย่างต่อเนื่องต่อ จำนวนชุมชนที่มหาวิทยาลัย เข้าร่วมการพัฒนาทั้งหมด ไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	ร้อยละ		๒๐	๒๕	๓๐	๓๕	๔๐	๔๕	๕๐		

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนึกฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	๖๙	๗๐		
๓. ผลิตบัณฑิต และ พัฒนากำลังคนให้มี สมรรถนะ และ ศักยภาพตามความ ต้องการของประเทศ มี ทัศนคติที่ดี และเป็น พลเมืองดีในสังคม	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาทรัพยากร สารสนเทศเพื่อ เป็นแหล่งเรียนรู้ ตลอดชีวิต	๒.๑ เพื่อพัฒนา ระบบกลไกส่งเสริม การเรียนรู้ตลอดชีวิต	๒. ระดับความสำเร็จในการ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต วิชาการ/นวัตกรรม/งานวิจัย เผยแพร่	ระดับ	โครงการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนการ เรียนรู้	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	ห้องสมุด	๒๒๐,๐๐๐
	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานทาง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสารเพื่อ สนับสนุนพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย	๓.๑ เพื่อยกระดับ คุณภาพการศึกษาสู่ ความเป็นเลิศ	๓ ร้อยละของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรีปีสุดท้ายที่สอบ ผ่านเกณฑ์ทักษะด้านดิจิทัล ตามที่เกณฑ์มหาวิทยาลัย กำหนดต่อจำนวนนักศึกษาปี สุดท้าย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ร้อยละ	๑. โครงการพัฒนาทักษะและ สมรรถนะด้านดิจิทัล สำหรับ นักศึกษา ๒.โครงการพัฒนาทักษะด้าน ไอซีทีสำหรับบุคลากรใน มหาวิทยาลัย	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๘๕	๘๕	ศูนย์คอม ฯ	๙๐,๐๐๐ ๓๐,๐๐๐

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	๖๙	๗๐		
๔. บริหารจัดการด้วย หลักธรรมาภิบาล และ จริยธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาระบบ บริหารการ จัดการบน พื้นฐานหลักธรร มาภิบาล	๔.๑ เพื่อจัดทำระบบ ประเมินและกำกับ ติดตามการ ดำเนินงานธรรมาภิ บาลภายใน มหาวิทยาลัย	๔. ระดับความสำเร็จในการ จัดทำระบบประเมินและ เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศการ ดำเนินงานธรรมาภิบาล ภายในมหาวิทยาลัย	ระดับ	โครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรและการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	๒๐,๐๐๐
		๔.๒ เพื่อจัดทำแผน บริหารบุคลากรและ ระบบประเมิน บุคลากรที่เน้น สมรรถนะ จริยธรรม และผลลัพธ์	๕. ระดับความสำเร็จในการ จัดทำแผนการบริหาร บุคลากรและระบบการ ประเมิน บุคลากรที่เน้น สมรรถนะ จริยธรรมและ ผลลัพธ์	ระดับ	โครงการพัฒนาทักษะด้านไอซี ทีสำหรับบุคลากรใน มหาวิทยาลัย*	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	
		๔.๓ เพื่อบริหาร จัดการมหาวิทยาลัย สู่ความเป็นเลิศ	๖. ระดับความสำเร็จในการ บริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ (๕.๑) มีแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (๕.๒) มีการถ่ายทอด แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี สู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ภายในหน่วยงาน (๕.๓) มีการรายงานผลการ ดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย	ระดับ	โครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรและการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล*	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	๖๖	๖๗	๖๘	๖๙	๗๐		
			๗. ระดับความสำเร็จการดำเนินงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ของมหาวิทยาลัย	ระดับ	โครงการส่งเสริมการใช้บริการ*	-	-	๓	๓	๓	๔	๔	สำนักฯ	
		๔.๔ เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย	๘. ระดับความสำเร็จในการยกระดับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสู่ความเป็นเลิศ	ระดับ	โครงการการพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษา	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	๒๐,๐๐๐

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานจากปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัด นโยบายมหาวิทยาลัย สมรรถนะหลัก พันธกิจของสำนักฯ เพื่อนำมาพิจารณาและปรับปรุงให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

หลังจากการจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักฯ ได้นำแผนกลยุทธ์ลงสู่การปฏิบัติตามขั้นตอนของกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ดังแผนภาพ 2.1-1 ขั้นตอนที่ 7 ผู้นำระดับสูงได้มีการประชุมถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่หน่วยงานและบุคลากร สำนักฯ จัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น-ระยะยาว ในขั้นตอนที่ 8 ของกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ โดย คกก.บริหารสำนักฯ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และมอบหมายให้ฝ่ายบริหาร หัวหน้าสำนักงานและหัวหน้าฝ่ายร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยได้มีการทบทวนและปรับตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม เช่น การพัฒนาอย่างยั่งยืน SDGs และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและกิจกรรมโครงการที่ทำร่วมกับคู่ความร่วมมือต่างๆ และมีการกำหนดให้โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากกว่าหนึ่งตัวชี้วัด ส่งผลให้มีจำนวนโครงการ/กิจกรรม/แผนงานที่ไม่มากเกินไป และเน้นโครงการที่มีความสำคัญสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำไปสู่การปฏิบัติ หากโครงการใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามค่าคาดการณ์ ก็จะมาทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกัน

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักฯ ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละข้อเป็นลำดับขั้น ในขั้นตอนที่ 9 ของกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ดังแผนภาพ 2.1-1-1 มีการชี้แจงการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการในที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯ ที่ประชุมบุคลากร ที่ประชุมสำนักงาน และที่ประชุมกลุ่มงานต่างๆ และมีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงาน และกำหนดหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบตัวชี้วัด และโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี มีการสื่อสารไปยังคู่ความร่วมมือสำคัญผ่านการตรวจเยี่ยมและการประชุม และมีการประชุมชี้แจงและติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ โดยใช้กลไกการประกันคุณภาพและเครื่องมือคุณภาพต่างๆ การคิดวิเคราะห์ ติดตามผลการดำเนินงานในลักษณะของโครงสร้างการบริหาร/เครือข่ายการทำงาน ตามขั้นตอนที่ 10 ของกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ เมื่อพบว่าการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้นำระดับสูงจะวิเคราะห์หาสาเหตุ ปรับปรุงทบทวนแผน จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม และมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อให้แผนปฏิบัติการบรรลุวัตถุประสงค์ และทันตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานในขั้นตอน 11 มีกระบวนการติดตามผลการ

ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกระบวนการทบทวนการดำเนินงาน ดังตาราง 4.1-3 มีรายงานผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส โดยรายงานผลตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปี คกก.บริหารสำนักฯ พิจารณาจัดสรรงบประมาณให้แก่แผนปฏิบัติการ จัดสรรและพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อแผนปฏิบัติการนั้น แล้วทบทวนพัฒนาปรับปรุงให้แผนปฏิบัติการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักฯ ได้มีการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จในช่วงขั้นตอนที่ 6 ถึง 8 ดังแผนภาพ 2.1-1 สำนักฯ มีกระบวนการจัดสรรทรัพยากรโดย 1) จำแนกงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณแผ่นดิน งบรายได้มหาวิทยาลัย และรายได้อื่นๆ 2) วิเคราะห์งบประมาณ โดยใช้ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ การตลาดโดยเฉพาะจำนวนผู้รับบริการ รายรับ-รายจ่ายของปีที่ผ่านมา คกก.บริหารสำนักฯ จัดประชุมเพื่อประมาณการงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยให้ความสำคัญกับแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน 3) ประเมินติดตามโดยสำนักงาน เพื่อควบคุมติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ โดยให้แต่ละหน่วยงานทำแผนการจัดซื้อพัสดุเพื่อพิจารณาถึงความจำเป็น ก่อนนำบรรจุในแผนประจำปี และมีงานบริการฯ ติดตามการใช้งบประมาณ ซึ่งมีการนำเข้าที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯทุกไตรมาส เพื่อพิจารณารายรับ-รายจ่าย และหามาตรการแก้ไขในกรณีรายรับไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และมีกระบวนการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณให้ทันก่อนสิ้นปีงบประมาณ ป้องกันความเสี่ยงด้านงบประมาณที่อาจจะเกิดขึ้น คกก.บริหารสำนักฯ จะทบทวนประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร เมื่อถึงรอบพิจารณาจัดสรรงบประมาณในปีถัดไป เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณ ทำให้ผลการดำเนินงานและรายได้สำนักฯดีขึ้น

(4) แผนด้านบุคลากร

คกก.บริหารสำนักฯ จัดทำแผนด้านบุคลากร โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กร ระดับบุคคล และจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร



แผนภาพ 2.2 ก(4) - 1 ขั้นตอนการกำหนดแผนด้านบุคลากร

สำนักฯ บริหารจัดการด้านความสามารถและอัตรากำลังผ่าน คกก.บริหารสำนักฯ และตามแผนของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็น 2 แผน คือ 1) แผนอัตรากำลัง โดยแบ่งตามโครงสร้าง และพิจารณาปัจจัยต่างๆ เช่น การเกษียณอายุ การลาออก ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการหลัก และ 2) แผนพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนพันธกิจโดย คกก.สำนักฯ พิจารณาขีดความสามารถซึ่งพิจารณาแผนกลยุทธ์ที่ท้าทายและให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีการจัดโครงการ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ เช่น การศึกษาดูงานด้านการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ และการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEx ที่มหาวิทยาลัยบูรพา และการอบรมความเพื่อเพิ่มเติมทักษะต่างๆ และพัฒนางานให้สู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จและวัดประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ โดยวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ในกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ขั้นตอนที่ 9 และเชื่อมโยงกับเป้าประสงค์ พิจารณาอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ดังแผนภาพ 4.1-1 ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้การวัดผลโดยรวมมีความสอดคล้องกันทั้งองค์กร สำนักฯ ได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดจากผู้นำระดับสูงสู่หน่วยงานและบุคลากรผ่านกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ การประชุม คกก.บริหารสำนักฯ การประชุมบุคลากร และการมอบหมายงานและผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด สำนักฯ มีการติดตามรายงานผลตัวชี้วัดทุก 6 เดือน 9 เดือนและ 12 เดือน และนำเสนอ คกก.บริหารสำนักฯ พิจารณา และได้พัฒนาการส่งข้อมูลกิจกรรมโครงการผ่านระบบโครงการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงสามารถติดตามโครงการและผลตัวชี้วัดแบบออนไลน์ได้ เพื่อให้รวดเร็ว ทันเวลา และสามารถประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จะพิจารณาผลตัวชี้วัดเทียบกับค่าเป้าหมาย และสามารถหาแนวทางปรับปรุงทบทวน และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามแผนจนบรรลุค่าเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด

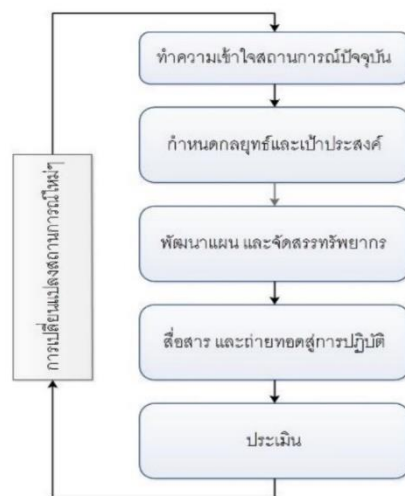
(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักฯ ได้กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดสำคัญ ตามกรอบเวลาที่ระยะสั้น-ระยะยาวในขั้นตอนที่ 12 ของกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ดังแผนภาพ 2.1-1 และแสดงค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) โดยใช้ข้อมูลต่อไปนี้ประกอบการพิจารณา ได้แก่ 1) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2) ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ 3) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน และ 4) เป้าหมายการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและการบริการที่มี ในการประเมินและปรับปรุงนั้นผู้บริหารแต่ละฝ่ายจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เครื่องมือและแนวทางที่เหมาะสม และนำแผนปฏิบัติการที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินงาน และติดตามผลผ่านกระบวนการทบทวนผลการปฏิบัติการในรอบต่อไป กรณีมีสถานการณ์เปลี่ยนแปลง การปรับปรุงทบทวนแผนปฏิบัติการ ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้ตัดสินใจโดยปรึกษากันในทีมผู้นำระดับสูง เพื่อร่วมกันคิด กำหนดจัดทำแผนงาน/โครงการ

ผู้อำนวยการสำนักฯ เรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องจัดทำโครงการทันที และนำไปแจ้งในที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯ ให้รับทราบต่อไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สำนักฯ มีกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการในกรณีสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ตามขั้นตอนที่ 11 ของกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ดังแผนภาพ 2.1-1 โดยกระบวนการแบ่งเป็น 1) การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติทั่วไป กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักฯ ในการติดตามการดำเนินงานตามแผน และการปรับแผนปฏิบัติการ โดยต้องรายงานการปรับแผนมายัง คกก.บริหารสำนักฯ 2) การเปลี่ยนแปลงแผนที่เป็นกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มีการนัดประชุมผู้นำระดับสูงเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ ผลกระทบ และแนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเบื้องต้น และมอบหมายให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบกำหนดแผนปฏิบัติการใหม่ และนำเสนอต่อที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯ หากการปรับเปลี่ยนแผนดังกล่าวได้รับการอนุมัติ/เห็นชอบ สำนักฯ จะจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้ทันทีและมีการประชุม/ชี้แจงความเข้าใจไปยังหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ดังแผนภาพ 2.2 ข-1



แผนภาพ 2.2 ข-1 กระบวนการปรับแผนปฏิบัติการในสถานการณ์บังคับ

หมวด 3 ลูกค้ำ

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คำนึงถึงเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ในปี 2566 มีการทำงานโดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดังตาราง

ตารางที่ 3-1 ผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้ำ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ลูกค้ำหลัก		
C1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 3. มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มขึ้น 4. ต้องการให้มีพื้นที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 5. มีห้องประชุมกลุ่มย่อยให้มากกว่าที่มีอยู่ 6. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการที่เพียงพอ 7. ต้องการให้มี Tablet ให้ยืมใช้บริการ 8. ต้องการให้มีจุดให้บริการสำเนาเอกสาร 9. เพิ่มพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุม และทั่วถึงบริเวณ 2. เข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา 3. ได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม 4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ 5. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน การสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ
C2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. มีห้องประชุมกลุ่มย่อยให้มากกว่าที่มีอยู่ 3. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุม และทั่วถึงบริเวณ 2. เข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา 3. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน การสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ
C3 บุคลากรสายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Book Delivery) 2. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 3. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า การสอน และการทำวิจัย 2. บริการเชิงรุก ยืม-ส่ง หนังสือที่คณะหรือที่หลักสูตร

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	4. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 5. มีโปรแกรมเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัย และ การทำผลงานวิชาการให้ใช้ฟรี เช่น SPSS Canva, Turnitin 6. ต้องการให้มีหลักสูตรอบรมที่ส่งเสริมสนับสนุน การทำผลงานวิชาการ 7. มีห้องค้นคว้ารายบุคคลสำหรับทำงานวิจัย	3. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุม และทั่วถึงบริเวณ 4. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่าน ระบบออนไลน์เข้าถึงได้ตลอดเวลา
C4 บุคลากรสายสนับสนุน	1. เพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ 2. มีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการทำผลงาน 3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 4. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบ ออนไลน์	1. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูล ประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อการ ปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเอง 2. หลักสูตรอบรมที่น่าสนใจและส่งเสริม ความรู้ในการปฏิบัติงาน 3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่าน ระบบออนไลน์
C5 สมาชิก ประเภทสมาชิก สมทบ	1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ เพิ่มระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 2. พื้นที่นั่งอ่านที่มีรูปแบบหลากหลาย 3. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย	1. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการและมี ความเสถียร 2. มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้าง แรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ 3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการที่ ตรงตามความต้องการ
ลูกค้าในอดีต		
SH1 ศิษย์เก่า ผู้เกษียณอายุ	1. สิทธิในการยืมทรัพยากรและการใช้บริการสิ่ง อำนวยความสะดวกอื่นๆ 2. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ 3. ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ในการให้บริการ	1. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ 2. มีหลักสูตรและกิจกรรมที่ บุคคลภายนอกเข้าร่วมได้สำหรับการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและการ เรียนรู้ตลอดชีวิต
ลูกค้าในอนาคต		
SH2 -นักเรียนในพื้นที่ชุมชน ใกล้เคียง -คณะศึกษาดูงาน	1. พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลาย 2. บริการใหม่ๆ	มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลาย แปลกใหม่

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
SH3 -หน่วยงานราชการ/ หน่วยงานเอกชน -บุคคลภายนอก/ประชาชน ในเขตพื้นที่ให้บริการ -ชุมชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการข้อมูล สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ 2. สนับสนุนการให้บริการวิชาการ 3. พื้นที่การเรียนรู้สำหรับชุมชน 4. มีสิทธิเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศในนามหน่วยงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการ 2. มีการให้บริการวิชาการแก่ ชุมชน หรือหน่วยงานภายนอก 3. สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศได้ 4. เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชนได้ 5. บริการห้องอบรม/ห้องประชุม/โสตทัศนูปกรณ์อื่นๆ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

สำนักฯ กำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้า โดยใช้แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถามด้วยวาจา ในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ นำข้อมูลเสียงจากลูกค้าที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์เพื่อนำมาออกแบบและปรับปรุงบริการของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และนำมาทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าต่อไป_ดังภาพที่



ภาพที่ 3.1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

3.1 ก. (1) การรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Student and Other CUSTOMERS)

สำนักฯ มีวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ คือ 1) การสื่อสารต่อหน้า 2) การสื่อสารด้วยการเขียน 3) การสื่อสารออนไลน์ 4) การสอบถามรายบุคคล 5) สังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ 6) บริการเชิงรุก โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มตามภาระงานที่ OP1 ก-1 ซึ่งมีคณะกรรมการดำเนินงานเก็บตัวชี้วัดคุณภาพการศึกษาที่เป็นลำดับ EdPEX หมวด 3 ลูกค้า เป็นผู้สำรวจ รวบรวมข้อมูลความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงทีตามตารางที่ 2

3.1ก.(2) ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

สำนักฯ มีวิธีการรับฟังเสียงกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ สามารถแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ได้อย่างหลากหลายช่องทาง มีวิธีการค้นหาความต้องการหลักของผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจความต้องการ การแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ บริการเชิงรุก กล่องรับแสดงความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ในการรับการสนับสนุนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.1ก.(2)

ตารางที่ 3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูล ย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
ผู้ใช้บริการ/ลูกค้ากลุ่มอื่น					
1. ด้านห้องสมุด	นักศึกษาปริญญาตรี	ปฐมนิเทศนักศึกษา ใหม่ (1 ครั้ง/ปี)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	รวบรวมผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปและ นำเสนอต่อที่ประชุม
	บัณฑิตศึกษา	ปฐมนิเทศนักศึกษา ใหม่ (1 ครั้ง/ปี)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรสายวิชาการ	-กิจกรรมส่งเสริมการ ใช้บริการ -กิจกรรมบริการ วิชาการ	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ	-กิจกรรมส่งเสริมการ ใช้บริการ -กิจกรรมบริการ วิชาการ	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา)	

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูล ย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
				- e-Mail (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	สมาชิก ประเภท สมาชิกสมทบ	จัดกิจกรรมบริการ วิชาการ	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
ลูกค้าพึงมี (ลูกค้าในอดีต)					
	-ศิษย์เก่า -ผู้เกษียณอายุ			- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา)	
ลูกค้าพึงมี (ลูกค้าในอนาคต)					
	-นักเรียนในพื้นที่ชุมชน ใกล้เคียง -คณะศึกษาดูงาน			- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา)	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	-หน่วยงานราชการ/ หน่วยงานเอกชน -บุคคลภายนอก/ ประชาชนในเขตพื้นที่	- การสอบถามด้วย วาจา (ตลอดเวลา ทำการ)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา)	

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูล ย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
	ให้บริการ - ชุมชน			- แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
2. ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี	ปฐมนิเทศนักศึกษา ใหม่ (1 ครั้ง/ปี)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	รวบรวมผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปและ นำเสนอต่อที่ประชุม
	บัณฑิตศึกษา	ปฐมนิเทศนักศึกษา ใหม่ (1 ครั้ง/ปี)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรสายวิชาการ	ประชุมแบบ On Site	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ	ประชุมแบบ On Site	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	บุคลากรภายนอก	จัดกิจกรรมบริการ วิชาการ	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา)	

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูล ย้อนกลับ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
				- Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SHs)					
	หน่วยงานราชการ	- การสอบถามด้วย วาจา (ตลอดเวลาทำ การ)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	หน่วยงานเอกชน	- การสอบถามด้วย วาจา (ตลอดเวลาทำ การ)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	
	ชุมชน	- การสอบถามด้วย วาจา (ตลอดเวลาทำ การ)	บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลาทำการ)	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	

3.1 ข.(1) การจำแนกลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ มีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามพันธกิจ 3 ด้าน คือ 1) ด้านห้องสมุด และ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1) **กลุ่มลูกค้าหลัก** ประกอบด้วย 1.1) นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา 1.2) บุคลากรสายวิชาการ 1.3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 1.4) สมาชิกประเภทสมาชิกสมทบ

2) **กลุ่มลูกค้าพึงมี (ลูกค้าในอดีต)** ประกอบด้วย 2.1) ศิษย์เก่า 2.2) ผู้เกษียณอายุ

3) **กลุ่มลูกค้าพึงมี (ลูกค้าในอนาคต)** ประกอบด้วย 3.1) นักเรียนในพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง 3.2) คณะศึกษาดูงาน

4) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ประกอบด้วย 4.1) หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน 4.2) บุคคลภายนอก/ประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ 4.3) ชุมชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 3.1 ข.(1) การจำแนกกลุ่มลูกค้า

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ลูกค้าหลัก		
C1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 3. มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มขึ้น 4. ต้องการให้มีพื้นที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 5. มีห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องค้นคว้ารายบุคคลให้มากกว่าที่มีอยู่ 6. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับการทำงานและการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ 7. ต้องการให้มี Tablet ให้ยืมใช้บริการ 8. ต้องการให้มีจุดให้บริการสำเนาเอกสาร 9. เพิ่มพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ 10. อยากให้มีห้องน้ำภายนอกอาคาร เมื่อเวลาเปิดบริการนอกเวลาราชการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุม และทั่วถึงบริเวณ 2. เข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา 3. ได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม 4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ 5. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศเอื้อต่อการเรียน การสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ
C2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 3. มีห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องค้นคว้ารายบุคคลให้มากกว่าที่มีอยู่ 4. ต้องการให้มีจุดให้บริการสำเนาเอกสาร 	

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
C3 บุคลากรสายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Book Delivery) 2. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 3. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 4. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 5. มีโปรแกรมเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัย และการทำผลงานวิชาการให้ใช้ฟรี เช่น SPSS Canva, Turnitin 6. ต้องการให้มีหลักสูตรอบรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำผลงานวิชาการ 7. มีห้องค้นคว้ารายบุคคลสำหรับทำงานวิจัย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า การสอน และการทำวิจัย 2. บริการเชิงรุก ยืม-ส่ง หนังสือที่คณะหรือที่หลักสูตร 3. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมและทั่วถึงบริเวณ 4. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์เข้าถึงได้ตลอดเวลา
C4. บุคลากรสายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ 2. มีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการทำผลงาน 3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 4. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเอง 2. หลักสูตรอบรมที่น่าสนใจและส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงาน 3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์
C5 สมาชิก ประเภทสมาชิกสมทบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ เพิ่มระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 2. พื้นที่นั่งอ่านที่มีรูปแบบหลากหลาย 3. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการและมีความเสถียร 2. มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ 3. มีทรัพยากรสารสนเทศให้ใช้บริการที่ตรงตามความต้องการ
ลูกค้าพึงมี (ลูกค้าในอดีต)		
SH1 - ศิษย์เก่า - ผู้เกษียณอายุ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สิทธิในการยืมทรัพยากรและการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ 2. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ 3. ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ 2. มีหลักสูตรและกิจกรรมที่บุคคลภายนอกเข้าร่วมได้สำหรับการ

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
		พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ลูกค้าพึงมี (ลูกค้าในอนาคต)		
SH 2 - นักเรียนในพื้นที่ชุมชน ใกล้เคียง - คณะศึกษาดูงาน	1. พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลาย 2. บริการใหม่ๆ	มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลาย แปลกใหม่
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
SH 3 - หน่วยงานราชการ/ หน่วยงานเอกชน - บุคคลภายนอก/ประชาชน ในเขตพื้นที่ให้บริการ - ชุมชน	1. บริการข้อมูล สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ 2. สนับสนุนการให้บริการวิชาการ 3. พื้นที่การเรียนรู้สำหรับชุมชน 4. มีสิทธิเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศ	1. มีข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการ 2. มีการให้บริการวิชาการแก่ ชุมชน หรือหน่วยงานภายนอก 3. สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศได้ 4. เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชนได้ 5. บริการห้องอบรม/ห้องประชุม/ โสตทัศนูปกรณ์อื่นๆ

3.1ข.(2) การจัดการศึกษา และบริการ (Program and Service Offerings)

สำนักฯ นำข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมา กำหนดบริการ โดยแบ่งบริการตามกลุ่มของผู้รับบริการและพันธกิจได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 3.1ข.(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ
ด้านห้องสมุด	1. สามารถเข้าถึงบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2. ระบบห้องสมุดที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ และตรวจสอบข้อมูล สารสนเทศ เกี่ยวกับตนเอง ที่ครอบคลุมทุกฟังก์ชัน เช่น ระบบสมาชิก ระบบการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศ ตรวจสอบประวัติการยืมหนังสือ ระบบ ตรวจสอบค่าปรับ ระบบรับชำระค่าปรับออนไลน์ ที่ ผู้รับบริการสามารถทำได้ด้วยตนเอง 3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ 4. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร	1. บริการในรูปแบบออนไลน์ ระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ระบบสมาชิกห้องสมุด ที่ผู้ให้บริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ ตนเองได้ เช่น ประวัติการยืม-คืน การ ตรวจสอบค่าปรับ การจองหนังสือ แนะนำหนังสือเพื่อให้ห้องสมุดสั่งซื้อ 2. ระบบการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง 3. บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย เช่น Line Bot,

พันธกิจ	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ
	5. ต้องการให้มีพื้นที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 6. มีห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องค้นคว้ารายบุคคลให้มากกว่าที่มีอยู่ เข้าถึงหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 7. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 8. เพิ่มพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ 9. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน การสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ มีแหล่งเรียนรู้ชุมชน บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม บริการโสตทัศนูปกรณ์	Facebook Fan page, e-Mail, บอร์ด ความคิดเห็น 4. ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในและภายนอก ห้องสมุด 5. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ 6. หลักสูตรอบรม/หลักสูตรระยะสั้น เพื่อพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะ ในศตวรรษที่ 21
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับการทำงานและการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ 3. ต้องการให้มี Tablet ให้ยืมใช้บริการ 4. มีโปรแกรมเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัย และการทำผลงานวิชาการให้ใช้ฟรี เช่น SPSS Canva, Turnitin	1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2. โปรแกรมเกี่ยวกับการทำงาน ส่งเสริม การเรียนรู้ การงานวิจัย 3. วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ ให้ยืมใช้ บริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

ก.(1) ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า

สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย 1) ผู้บริหารกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า 2) กำหนดผู้รับผิดชอบการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้า 3) การประชุมร่วมกับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อออกแบบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดเป็นกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การมอบรางวัลยกย่องชมเชยกลุ่มผู้ใช้บริการ กิจกรรมรณรงค์การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการเพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบันและอนาคต ตามตารางที่ 3.2 ก. (1)

ตารางที่ 3.2 ก. (1) วิธีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มลูกค้า	การสร้างความสัมพันธ์ก่อนการเป็นลูกค้า	การรักษาความสัมพันธ์ขณะเป็นลูกค้า	การติดตามความสัมพันธ์หลังการเป็นลูกค้า
C1 C2 C3 C4 C5 C6 SH1 SH2 SH3	การประชาสัมพันธ์ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรม และบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ / หนังสือราชการ	- การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรม บริการ และการให้บริการพื้นที่เรียนรู้ สนับสนุนการสอน การวิจัย การปฏิบัติงาน หรือจัดบริการให้ตามความต้องการ - จัดหาเทคโนโลยีและเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัยตามความคาดหวัง - การจัดการข้อร้องเรียน/ปัญหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	- การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ - การรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกิจกรรมและการบริการ - ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านทุกช่องทางทางการสื่อสารเพื่อการพัฒนาและต่อยอดอาชีพ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.2 ก.(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ มีวิธีการช่วยให้ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ โดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูล สารสนเทศ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เฟซบุ๊กแฟนเพจ ไลน์ อีเมล บันทึกรับฟังหนังสือราชการ กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ การปฐมนิเทศ กิจกรรมอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ กล้องรับฟังความคิดเห็น และมีการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 3.2 ก.(2) การสนับสนุนลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น

พันธกิจ	การบริการและระบบการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน	ผู้รับบริการ
ด้านห้องสมุด	- บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ - บริการยืมต่อดังด้วยตัวเอง - Matrix Line Bot - บริการตอบคำถามผ่านช่องทางระบบการส่งข้อความทางไลน์ - บริการข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ - การประชุมออนไลน์ บริการห้องประชุม	http://opac.rmu.ac.th http://opac.rmu.ac.th/opacuser ARIT Line Bot ARITRMU http://arit.rmu.ac.th www.facebook.com/aritRMU บันทึกรับฟัง หนังสือราชการ โทรศัพท์ lib@rmu.ac.th	นักศึกษา.ตรี/นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก

พันธกิจ	การบริการและระบบการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน	ผู้รับบริการ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. บริการคอมพิวเตอร์ 2. บริการห้องอบรม 3. คอมพิวเตอร์ 4. บริการห้องผลิตสื่อมัลติมีเดีย (Mini Production)	http://arit.rmu.ac.th www.facebook.com/aritRMU บันทึกข้อความ หนังสือราชการ โทรศัพท์ lib@rmu.ac.th	นักศึกษา.ตรี/นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก

3.2 ก.(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักฯ มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบทันทีทันใด โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ในรูปแบบต่างๆ เช่น มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ช่องทางสายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ โทรศัพท์ เฟสบุ๊กแฟนเพจ ไลน์ อีเมล บอร์ดรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ มีการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบทันทีทันใด โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ชี้แจงเบื้องต้น มีการรวบรวม และบันทึกข้อมูล นำเสนอรองผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง หาสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไข

ตารางที่ 3.2 ก.(3) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ช่วงเวลาที่สามารถส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ
สายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์สำนักฯ	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ, แอดมิน
เฟสบุ๊กแฟนเพจ	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่งานบริการและสื่อสารองค์กร
อีเมล (lib@rmu.ac.th)	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ, รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุด, เจ้าหน้าที่งานบริการและสื่อสารองค์กร
ไลน์	ตลอดเวลา	เจ้าหน้าที่งานบริการ
บอร์ดรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประจำจุดบริการ
โทรศัพท์	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประจำจุดบริการ
แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	2 ครั้ง/ปี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประจำจุดบริการ
จดหมาย บันทึกข้อความ หนังสือราชการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงาน ผู้อำนวยการฯ

3.2 (ค.) การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและส่วนตลาด

สำนักฯ มีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและส่วนตลาด โดย 1)

ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การนำข้อมูล สารสนเทศไปใช้ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ทบทวนการดำเนินการ หรือสร้างบริการใหม่ ๆ 2) หัวหน้างานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงลูกค้า กำหนดเกณฑ์การเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่มุ่งความต้องการของลูกค้า และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมบริการ เพื่อจัดบริการที่ช่วยให้สามารถรักษาส่วนตลาดปัจจุบันและเพิ่มส่วนตลาดในอนาคต 3) บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดกิจกรรม/โครงการ จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้ข้อมูล สารสนเทศตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 4) ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานและประชาสัมพันธ์องค์กร นำข้อมูล สารสนเทศไปใช้ในการประเมินวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการ การประชาสัมพันธ์องค์กร เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ และอาจดึงหน่วยงานอื่นๆ เช่น กลุ่มลูกค้าในอนาคต และหน่วยงานภาครัฐ เอกชน บุคคลทั่วไป (SH1-SH3) ให้เข้ามาสนใจให้ทุน หรือร่วมเป็นคู่ความร่วมมือกันในอนาคต

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินการ 1) สถิติการปฏิบัติงาน https://staff01.rmu.ac.th/matrix_rpt/ 2) การวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) ข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดตัวชี้วัดตามพันธกิจของสำนักฯ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักฯ มีการตั้งค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด กำหนดผู้รับผิดชอบ และถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ และติดตามผลการดำเนินงานเสนอต่อการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสาร และระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีงานบริหารงานแผนปฏิบัติการ กำกับติดตามผลการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เนื่องจากปีการศึกษา 2566 สำนักฯ ดำเนินการประเมินแบบ EdPEx เป็นปีแรก สำนักฯ วิทยบริการฯ จึงยังไม่มี ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักฯ มีความมั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินงานของสำนักฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูลที่ทันเวลา มีการปรับตัวโดยใช้กระบวนการ PDCA ในการติดตามผลการดำเนินงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานการวัดผล ดังนี้ 1) สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักฯ 2) กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน (OKRs) และการวัดผลการดำเนินงานร่วมกัน 3) การปฏิบัติงานและการวัดผลการดำเนินงาน ได้ดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการ 4) มีการประชุม คณะกรรมการประเมินหลังปฏิบัติงาน และ 5) มีการนำเสนอและผลการดำเนินงาน และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-2019) สำนักฯ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น การบริการ ยืม-คืน หนังสือ ขยายวันกำหนดส่งคืนหนังสือ กล่องโต้ตอบออนไลน์ การประชุมและอบรมในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ และให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขได้ทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน สำนักฯ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ โดยใช้กระบวนการ PDCA โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) Plan (แผน) มีแผนประกอบด้วยแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปี 2) Do (ปฏิบัติตามแผน) มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด 3) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) การติดตามไตรมาส ตามแผนการดำเนินงาน มีการรวบรวมผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักฯ 4) Action (ปรับปรุงแก้ไข) นำผลที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ มาปรับปรุงการดำเนินงาน คิดค้นและพัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรม การให้บริการ

ผู้อำนวยการและผู้บริหาร สำนักฯ นำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการมาทบทวน นโยบาย พันธกิจ ค่าเป้าหมาย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

สำนักฯ ใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ตามตัวชี้วัด และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานของสำนักฯ โดยนำมาจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี และรายปี

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักฯ จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมากำหนดเป้าหมายหรือวิธีการให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 4.1 ค(2) ข้อมูลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ประเด็นการพิจารณา	ประเด็นการพิจารณา
งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	การให้บริการในรูปแบบออนไลน์
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	การจำหน่ายหนังสือออก (Weeding)
การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	พัฒนารูปแบบและดำเนินการเชิงรุกในการสื่อสาร
การประกันคุณภาพ	พัฒนาฐานข้อมูลพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพ
การปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานภายในสำนัก	วิธีพัฒนาชุดคำสั่งเว็บไซต์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สำนักฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันเวลา ปลอดภัยเป็นความลับ โดยดูแลการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตให้พร้อมรับมือต่อการคุกคามในรูปแบบต่างๆ ด้วยการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศองค์กร พัฒนาเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ของส่วนงาน สำรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลา กำหนดสิทธิ์เข้าถึงและสารสนเทศผู้ใช้งาน ตรวจสอบทุกวันโดยเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

(2) ความพร้อมใช้

สำนักฯ มีวิธีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันสมัยรองรับการใช้งานของทุกกลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1) ลูกค้า 2) สำนักฯ 3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ โดยสำนักฯ ทำการสำรวจและศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละกลุ่มที่ครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้ 1) เอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน 3) ข้อมูลและสถิติการใช้งาน 4) สอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลโดยตรง 5) ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อการเรียนรู้การใช้ข้อมูล และ 6) รูปแบบ ประเภท และวัตถุประสงค์ของข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ ข้อ 1-5 นำมาใช้ในการออกแบบระบบบริหารข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการ ลดความซ้ำซ้อน และข้อ 6 สำหรับการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการเข้าถึง รวมถึงนำข้อมูลสารสนเทศไปปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

ข. ความรู้ของสถาบัน

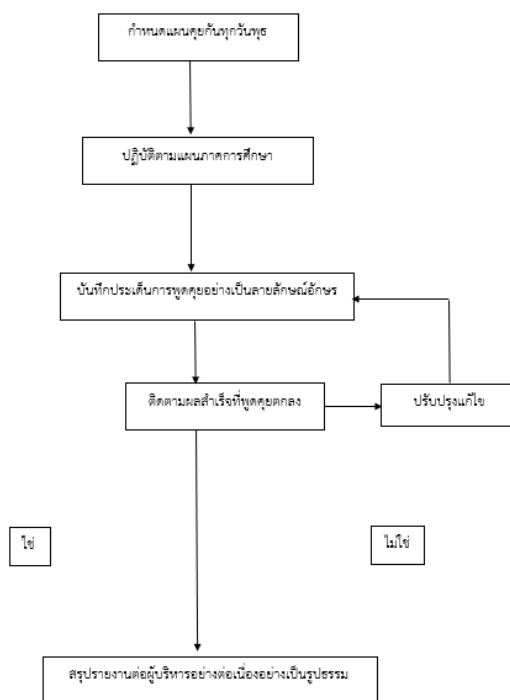
(1) การจัดการความรู้

สำนักฯ จัดกิจกรรมและวิธีการในการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) 1) การบ่งชี้ความรู้ค้นหาประเด็นที่สำคัญ และมีประโยชน์ รอบด้านทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านห้องสมุด 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ความรู้ที่ได้จากตัวบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะเสริมจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านห้องสมุด - รูปแบบสำนักฯ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลผู้ปฏิบัติ-ประชุมแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอด 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ จัดความรู้ประเภทเอกสาร คู่มือ หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ ความรู้ที่ทำการจัดเก็บมีการเผยแพร่แบบสาธารณะที่ทุกคนนำไปใช้งานได้ องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่น

ใช้ประโยชน์ได้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สำนักฯ ทำการแบ่งปันความรู้ต่อบุคลากร และหน่วยงานอื่น โดยการจัดประชุมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 7) การเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้ เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักฯ มีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจและติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ โดยมีการประชุมกลุ่มผู้บริหารทุกสัปดาห์ และประชุมบุคลากรประจำสำนักฯ ทุกวันพุธ ทำให้มั่นใจได้ว่าทุกฝ่ายได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องและประสานสัมพันธ์กัน ส่งผลให้งานโดยรวมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการที่ดีวิธีการหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงานสืบเนื่องจากการได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานตามหน่วยงานต่าง ๆ ในรอบปีที่ผ่าน ๆ มาคือการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการในตอนเช้า เป็นที่รู้จักกันในชื่อกิจกรรม Morning Talk นับว่าเป็นวิธีการที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานโดยรวมของสำนักฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการให้บริการ รูปแบบวิธีการคุยกันยามเช้า (Morning Talk)



4.2 ข(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

ผู้บริหารเรียนรู้การสนับสนุนบุคลากรเพื่อให้เกิดการบริการให้ตรงตามพันธกิจ โดยการมอบอำนาจตัดสินใจในหน้าที่ และองค์กรจะสนับสนุนทรัพยากร และงบประมาณ ที่เหมาะสมให้กับผู้รับผิดชอบ จากแนวทางดังกล่าว จึงเป็นนโยบายด้านการจัดการความรู้ ผู้บริหารได้ออกแบบกระบวนการและมอบหมายความรับผิดชอบ โดย 1) ผู้รับผิดชอบออกแบบกิจกรรมและนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อคณะกรรมการบริหาร 2) องค์กรมีคณะกรรมการประจำสำนักคอยให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนงานรอบด้าน 3) ผู้รับผิดชอบงานต้องดำเนินงานตามกรอบระยะเวลา 4) รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานนั้น ๆ

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักฯ มีวิธีการประเมินทักษะ สมรรถนะ และจำนวนบุคลากรที่จำเป็น ต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ โดยมีการวิเคราะห์ภาระงาน ตามโครงสร้างของสำนักฯ ที่เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วยบุคลากรประเภทต่างๆ ดังนี้ 1) ข้าราชการ 2) พนักงานราชการ 3) พนักงานมหาวิทยาลัย 4) เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะเวลา 4 ปี และทบทวนแผนในแต่ละปีให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการของสำนักฯ มีวิธีการดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์และทบทวนลักษณะงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบอัตรากำลังที่พึงมี 2) พิจารณาสัดส่วนอัตรากำลังที่มีอยู่ และที่จะเกษียณอายุราชการในอนาคตเพื่อทราบและหาอัตรากำลังที่ต้องการทดแทน 3) วิเคราะห์ชิตความสามารถและสมรรถนะประจำตำแหน่ง 4) วางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีชิตความสามารถตามตำแหน่งในปัจจุบัน และเหมาะสมกับการเลื่อนตำแหน่ง เช่น การผลักดันเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ 5) ติดตามผลพัฒนาชิตความสามารถเพื่อนำมาปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรต่อไป ตามภาพที่ 5.1 ในกรณีที่มีการประเมินหลักฐานรับรองคุณวุฒิ มี 2 กรณี 1) รับสมัครบุคลากรใหม่ โดยการกำหนดและตรวจสอบหลักฐานคุณวุฒิให้เป็นไปตามความความต้องการ 2) การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร โดยให้เขียนรายงานผลการปฏิบัติราชการ จัดทำแฟ้ม สะสมผลงาน คู่มือการปฏิบัติงาน นำผลการประเมินมาพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

(2) บุคลากรใหม่

กองบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยฯ ทำหน้าที่ในการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากรใหม่ ตามระบบของมหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนด นโยบายการรับบุคลากร เกณฑ์การคัดเลือกที่เหมาะสม และเปิดกว้างสำหรับบุคคลทั่วไป กระบวนการรับเข้าของบุคลากรใหม่ เน้นการมีส่วนร่วมและรับบุคลากรที่สามารถเข้าได้กับวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการคัดเลือก เพื่อกำกับให้การรับบุคลากรใหม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การคัดเลือก (สอบข้อเขียน สอบปฏิบัติ ประเมินด้านสุขภาพทางจิตวิทยา และการสอบสัมภาษณ์ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่รับใหม่จะสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้เป็นอย่างดี ได้วางรูปแบบการคัดเลือกบุคลากรใหม่ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์สำนักฯ การดูแลบุคลากรใหม่ มีการ

ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของสำนักฯ รับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย เป้าหมาย โครงสร้างองค์กร การบริหาร สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคลากรพึงได้รับ และมุ่งเน้นให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กร "ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการทีมงานคุณภาพ" เพื่อให้เกิดความตระหนักในการขับเคลื่อนองค์กร มีพี่เลี้ยงในการสอนงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และอยู่ในความสมดุลของชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) องค์กรได้อย่างมีความสุข (Happy Work Place)

ตารางที่ 5 ก(2) การดูแลบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้กับวัฒนธรรมองค์กร

กิจกรรม	กิจกรรม/ข้อมูลที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
การแนะนำการปฏิบัติงานในสำนัก สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	ชี้แจงเกี่ยวกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ การปฏิบัติงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	งานบุคคล หัวหน้าสำนักงาน
การแนะนำสถานที่ บุคลากร และผู้บริหาร	แนะนำส่วนงานต่าง ๆ ที่สำคัญของสำนักฯ และพบปะพูดคุยกับ ผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมขององค์กร	งานบุคคล และ หัวหน้าสำนักงาน
การชี้แจงการปฏิบัติงานและการทำข้อตกลงร่วมกันก่อนการปฏิบัติงาน	ชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินและรอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	งานบุคคล หัวหน้า สำนักงาน
แต่งตั้งพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน การปรับตัวในองค์กร	ผู้อำนวยการสั่งให้งานบุคคลแต่งตั้งพี่เลี้ยง โดยให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน	งานบุคคล

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักฯ มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตราากำลัง โดยการวิเคราะห์ขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อสร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบในกรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร ดังนี้

1. การวางแผนบุคลากรให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ

2. กรณีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักฯ ทั้งภายในและภายนอก มีวิธีการดังนี้ 1) จัดอบรมพัฒนาบุคลากร (Up-skill / Re - skill / New - skill) ให้มีทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งด้านห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการสอนงาน และเรียนรู้ของบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ 3) การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KIM) 4) ปรับภาระงานของบุคลากรที่ยังคงอยู่ เป็นการเพิ่มทักษะและสมรรถนะใหม่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับภาระงานใหม่ 5) การเรียนรู้งานจากบุคลากรเดิมหรือการแสวงหาความรู้ใหม่จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ 6) ส่งเสริม

ให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากรตามแผนการพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้น และระยะยาว ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. กรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุราชการ การลาออก มีวิธีการดังนี้

1) ทดลองรักษาการ 2) ทดลองเปลี่ยนงาน 3) ปรับภาระงาน

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักฯ มีวิธีการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุความสำเร็จในงานโดยการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job description) วางแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อมุ่งเน้นการเพิ่มผลิตภาพในการทำงานและผลสำเร็จขององค์กร ผ่านกลไกที่สอดคล้องกัน คือ 1) การอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถตามแผนกลยุทธ์ 2) การติดตามการมุ่งเน้นผลการดำเนินการผ่านข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติงาน (TOR) ประเมินการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์ม ปมรม. และ 3) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการยกย่องชมเชยผู้มีผลปฏิบัติงานดีเด่น ซึ่งมีการทบทวนและปรับให้เข้ากับทิศทางขององค์กร โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ปีงบประมาณ 2566 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ได้แก่ 1) ปรับระบบการประเมินภาระงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ให้น้ำหนักที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของหน่วยงานและบุคลากร และตัวชี้วัดสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร คือต้องได้มาจากตัวชี้วัดสำคัญของแต่ละฝ่าย และถ่ายทอดไปยังบุคลากร ซึ่งการปรับระบบการประเมิน และการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและจ่ายค่าตอบแทน การดำเนินการดังกล่าวส่งเสริมให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ส่งเสริมการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระตุ้นให้บุคลากรสร้างผลงานที่เหนือความคาดหวังได้

5.1 ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

สำนักฯ มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาวะ ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอน ด้วยระบบมาตรฐาน 5ส ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน ครอบคลุมสภาวะแวดล้อมและรองรับการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการกิจกรรม 5ส เพื่อตรวจประเมิน ตรวจสอบอุปกรณ์และห้อง ปฏิบัติการให้มีความพร้อมต่อการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการบริการ เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเข้ากับสถานการณ์ในยุคดิจิทัล เช่น การประชุมออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ให้บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือนจริง (VPN) มหาวิทยาลัย

ด้าน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความปลอดภัยเพื่อสร้างความปลอดภัยในการทำงาน	การติดตั้งกล้องวงจรปิด/อุปกรณ์ดับเพลิง	ฝ่าย IT
ความสะดวกในการทำงานเพื่อสร้างความสะดวกสะอาดและอำนวยความสะดวกด้าน IT	ด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่างในห้องทำงาน/ระบบเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร/ ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ จัดให้มีระบบ Wifi ที่ครอบคลุมส่วนการศึกษาและส่วนที่พักอาศัย โปรแกรมและอุปกรณ์ IT ที่รองรับการทำงานในรูปแบบออนไลน์ในห้องประชุม	ฝ่าย IT

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักฯ มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรโดยบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้ 1) จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้บุคลากร เช่น การจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนาศึกษาดูงานในประเทศ เป็นต้น 2) มีนโยบายให้บุคลากร ออกแบบปรับปรุงสำนักงาน ห้องปฏิบัติงาน และพื้นที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักฯ โดยแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานเพื่อให้บริการตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน 3) จัดกิจกรรมสังสรรค์ประจำปีเพื่อเป็นการพบปะบุคลากร และจับฉลากของขวัญส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ 4) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นบุคลากรดีเด่นประจำปี

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักฯ ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ได้กำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักฯ ตามรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร 2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร 3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จในงานที่ทำ ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้เข้ารับการอบรมตาม

สายงาน นอกจากนี้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เช่น กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ งานเกษียณอายุราชการ กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมประเพณีสำคัญ เป็นต้น

(2) การประเมินความผูกพัน

สำนักฯ มีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่ม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร 2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร 3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยการสอบถามความพึงพอใจของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมินไปทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

ข. วัฒนธรรมองค์กร

สำนักฯ มีนโยบายเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร "ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทิ่ผลงานคุณภาพ" มีการสื่อสารที่เปิดกว้างทางความคิดในการทำงานที่ท้าทาย โดยมีการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีมุมมองที่จะยอมรับความสามารถและคุณค่า ของตนเอง มีความผูกพันต่อองค์กร ทำกิจกรรมร่วมกัน และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสานการทำงานร่วมกันให้บุคลากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เสมือนบุคคลในครอบครัว เพื่อมุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานอย่างมืออาชีพ

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีได้โดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะประจำตำแหน่งและสายงาน) ของบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนา แล้วนำผลมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน สนับสนุนบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น และการประกาศชื่นชมบุคลากรที่มีผลการประเมินในระดับดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ให้มีผลปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีการวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรตามความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ยังมีกระบวนการในการให้บุคลากรได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งรักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานในแต่ละงาน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้นำได้เพิ่มประสบการณ์การทำงาน มีความมั่นใจ และมีความสามารถในการนำสำนักฯ ดำเนินการตาม พันธกิจ สนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเอง

ของบุคลากร โดยดำเนินการตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ด้วยวิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ สำนักฯ เพื่อพิจารณาทบทวนและเสนอแนวทางในการดำเนินโครงการและกิจกรรมในปีถัดไป

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักฯ มีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาโดยการจัดทำรายงานหลังจากประชุม อบรม สัมมนา ตามแบบฟอร์มที่กำหนด เพื่อเป็นการสรุปและสังเคราะห์ความรู้จากการอบรม นำมาถ่ายทอดความรู้และทักษะให้กับบุคลากรไปใช้ในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ มีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการรายบุคคล มาจัดทำแผนพัฒนา รายบุคคล (Individual Development Plan : ID Plan)

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงาน โดยยึดหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด พัฒนาหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และผู้นำในอนาคต วางแผนความก้าวหน้าโดยมีการผลักดัน อบรม พัฒนา และแต่งตั้งพี่เลี้ยง เพื่อช่วยเหลือให้ บุคลากรสามารถพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังมีการกำหนดแนวทางการทำงานเพื่อเป็นแบบแผนในการพัฒนาตนเองไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น ยก ระดับการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่ได้พัฒนาตามลำดับจากระดับปฏิบัติการสู่ผู้บริหาร โดยมีการสืบทอดตำแหน่ง มีการแต่งตั้งรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการเป็นผู้กำกับดูแล ให้ความช่วยเหลือบุคลากร ตั้งแต่การตั้งเป้าหมายตลอดจนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวชีวิต รวมทั้งการกระจายภาระงานเพื่อให้บุคลากร มีความรอบรู้และเพิ่มความชำนาญงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้บ่มเพาะและก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

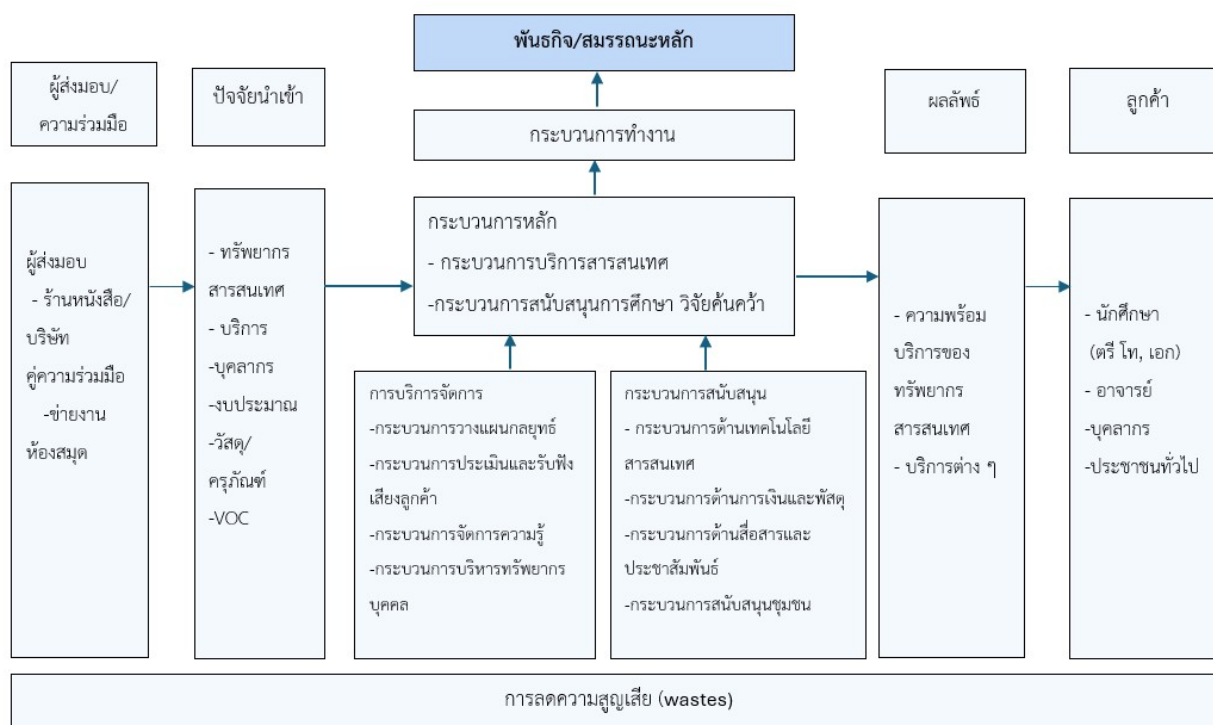
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และกระบวนการ

สำนักฯ มีกระบวนการทำงานหลักที่สนับสนุนพันธกิจในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการของมหาวิทยาลัย อยู่ 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ และ 2) กระบวนการสนับสนุนการศึกษา วิจัยและการค้นคว้า กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ กระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ซึ่งมีกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้า KM และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยยึดตามแนวทางของ SIPOC Model



(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักฯ มีกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญตามพันธกิจของสำนักฯ สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เป็นแหล่งการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้วยระบบงาน 2 กระบวนการ คือ 1) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 2) การสนับสนุนการศึกษา วิจัยและค้นคว้า และการบริหารจัดการพื้นที่การเรียนรู้ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ของวิสัยทัศน์ ข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการและตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนเป็นไปตามตาราง 6.1-2 ตาราง 6.1-2 ตัวอย่างกระบวนการทำงานหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	การพัฒนากระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1) การบริการทรัพยากรสารสนเทศ	- มาตรฐานการลงรายการที่เป็นมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	- ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของรายการในฐานข้อมูล	- ร้อยละของข้อมูลที่ลงรายการถูกต้องได้มาตรฐาน	- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศงานบริการห้องสมุด
	- พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของหลักสูตรการเรียนการสอน	- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตร	- ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังการจัดซื้อ	- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการเข้าใช้งานฐานข้อมูล	ศูนย์คอมพิวเตอร์
	- การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	- มีระบบเสนอซื้อให้แก่ผู้รับบริการ โดยสามารถสั่งซื้อได้ทุกกลุ่ม	- ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาที่สอดคล้องกับหลักสูตร		
	- เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว	- พัฒนาประสิทธิภาพช่องทางใน	- จำนวนการใช้งาน/การเข้าถึง		

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	การพัฒนากระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
		การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ		
	-เครือข่ายความร่วมมือด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	-จัดประชุมทำข้อตกลงความร่วมมือกับเครือข่ายฯ	-ข้อตกลงความร่วมมือฯ		
2) การสนับสนุนการศึกษา วิจัย และการค้นคว้า	- ความต้องการของผู้ใช้บริการ	-จัดหาสื่อ/สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	-จำนวนสื่อการเรียนรู้	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	งานบริการสารสนเทศ
	- ออกแบบนวัตกรรมบริการเพื่อตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น	- กระบวนการ Design Thinking เพื่อค้นหานวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ	- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น	- ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ	
	- ทิศทางการจัดการเรียนการสอนของคณะหลักสูตรสาขาวิชา	-ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ	-จำนวนผู้ให้บริการ	- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการ	
3) การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ทั้งในรูปแบบของ Onsite และ Online	- ปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพเพื่อให้ตอบโจทย์กับพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน	- จัดการแสดงนิทรรศการภายในห้องสมุด	- การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ก่อนการปรับปรุง - กิจกรรม/นิทรรศการที่จัดร่วมกันของหอสมุด	- ร้อยละความพึงพอใจในการเข้าใช้พื้นที่ - ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าฝึกอบรมที่หอสมุดฯ จัดให้	ผอ กลุ่มงานห้องสมุด กลุ่มงานอำนวยการ อาคารสถานที่

(3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักฯ มีวิธีการในการออกแบบบริการหรือกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคำนึงถึงพันธกิจและสมรรถนะหลัก และความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยนำ

SIPOC Model มาเป็นแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงาน และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ ของสำนักฯ (ตาราง 6.1-4) และนำแนวคิดการจัดความสูญเสีย ซึ่งจะเน้นการสร้างคุณค่าของสำนักฯ ตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อลดความสูญเสียที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดกระบวนการที่เน้นการรับฟังเสียงของลูกค้ามาใช้ดำเนินการโดยดำเนินการทั้งในกระบวนการหลัก (ตาราง 6.1-3) และกระบวนการสนับสนุน

ตาราง 6.1-3 ตัวอย่างกิจกรรมลดความสูญเสียในกระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	คุณค่าของกระบวนการ	กิจกรรมลดความสูญเสีย
การบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรที่ตรงกับความ ต้องการลูกค้า - บริการที่เข้าถึงได้ - บริการที่สะดวก รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดซื้อและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ ผู้ใช้ - การพิจารณาจำนวนฉบับซ้ำของหนังสือที่ต้องการหากมีอยู่แล้ว แจ้งผู้ให้บริการ - การนำระบบการลงรายการ Metadata ที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการ จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ
การสนับสนุนการศึกษา วิจัยและการค้นคว้า	<ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมตามความ ต้องการของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดบริการ/ ปรับปรุงคุณภาพบริการเป็นกิจกรรมโครงการ ต่างๆ ตามที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะในแบบประเมินความพึงพอใจ หรือช่องทางเสนอข้อร้องเรียนต่างๆ - การใช้เทคโนโลยี RFID เพื่อมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ รวดเร็ว ลดการรอคอย - บริการ one-stop-service ผู้ใช้สามารถติดต่อทุกบริการ ทั้งยืม-คืน รับหนังสือยืมระหว่าง บริการหนังสือ จ่ายค่าปรับ จองห้องประชุม ตอบคำถามช่วยการค้นคว้า

ตาราง 6.1-4 กระบวนการออกแบบและปรับปรุงบริการ

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้เสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ / ผู้รับผิดชอบ)	Output (ชิ้นงาน/ บริการ)	Customer (ผู้ให้บริการ)	ตัวชี้วัด
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารทุกระดับ - ผู้ปฏิบัติงานด้านการ จัดการทรัพยากร สารสนเทศ - ผู้เสนอรายการ หนังสือเพื่อการสั่งซื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณ - ระเบียบการเงินและ พัสดุ - ร้านค้า/ตัวแทน - จำหน่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดหา ทรัพยากร สารสนเทศ/ งานพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือที่ จัดซื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เสนอรายการ หนังสือเพื่อการ สั่งซื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของ จำนวนหนังสือที่ มีการใช้หลังจาก การสั่งซื้อใน ปีงบประมาณที่ ผ่านมา

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้เสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ / ผู้รับผิดชอบ)	Output (ชิ้นงาน/ บริการ)	Customer (ผู้ใช้บริการ)	ตัวชี้วัด
	- รายชื่อหนังสือที่ ต้องการ จัดซื้อ - ระบบห้องสมุด อัตโนมัติ				- งบประมาณ จัดซื้อ
- ผู้บริหารทุกระดับ - ผู้ปฏิบัติงานด้านการ พัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ	- ระบบห้องสมุด อัตโนมัติ - คู่มือการทำงาน	กระบวนการ วิเคราะห์ เลขหมู่และ ทำรายการ/ งานพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ	- หนังสือที่ ผ่านการ วิเคราะห์ - ฐานข้อมูล	- ผู้ปฏิบัติ งานบริการ - สารสนเทศ ผู้ใช้บริการ	- จำนวนระเบียบ ที่เพิ่มขึ้น
- ผู้บริหารทุกระดับ - ผู้ใช้บริการ - เครือข่ายความ ร่วมมือ	- ทรัพยากรสารสนเทศ - เครื่องมือช่วยค้น - เครือข่ายความร่วมมือ - แหล่งสารสนเทศบน อินเทอร์เน็ต	งานบริการ/ งานบริการ สารสนเทศ	- ผลข้อมูลที่ ค้นได้ - บริการ	ผู้ใช้บริการ	- ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
- ผู้บริหารทุกระดับ - ผู้ใช้บริการ - ทีม Admin	- Content - สื่อสังคมออนไลน์	กระบวนการ สื่อสาร กับ ผู้ใช้บริการ/ งาน ประชาสัมพันธ์ และ สื่อสาร องค์กร	- สื่อใน รูปแบบต่างๆ	ผู้ใช้บริการ	- ประสิทธิภาพ ของช่อง ทางการสื่อสาร - ภาพลักษณ์ องค์กร
- ผู้บริหารทุกระดับ - กลุ่มงานอำนวยการ - ชุมชน - หน่วยงานพันธมิตร	- นโยบายและเป้าหมาย ด้านการบริการชุมชน - ผลการศึกษาและความ ต้องการบริการการ วิชาการ	งานบริการ วิชาการ/ หัวหน้า โครงการ	- โครงการ/ กิจกรรม ที่จัด - หลักสูตร ระยะสั้น	ผู้ใช้บริการ - ชุมชน	- จำนวนโครงการ บริการชุมชน - จำนวนการจัด หลักสูตรระยะ สั้น

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้เสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ / ผู้รับผิดชอบ)	Output (ชิ้นงาน/ บริการ)	Customer (ผู้ใช้บริการ)	ตัวชี้วัด
	- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ/ วิทยากร - กลุ่มเป้าหมาย - คกก. / คณะทำงาน				- ความพึงพอใจ ของการ ให้บริการ กิจกรรม/หลักสูตร ระยะสั้น - ประโยชน์ที่ได้รับ
- ผู้บริหารทุกระดับ - กลุ่มอำนาจการ	- งบประมาณ - ระบบ IT - ระเบียบการเงินและ พัสดุ - งานอาคารสถานที่ - งานสารบรรณ - งาน พัฒนาบุคลากร - แผนบริหารความเสี่ยง - การจัดการความรู้ - แผนการประกัน คุณภาพการศึกษา	กระบวนการ บริหาร จัดการ/กลุ่ม อำนาจการ	- ผลการ ดำเนินงาน	-กลุ่มงานห้องสมุด	ประสิทธิภาพใน การบริหาร จัดการ - ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักฯ มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติและเป็นไปตามกระบวนการที่ปรับตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า โดยมอบหมายตามภาระงานของบุคลากร และผู้นำระดับสูงมอบหมายให้หัวหน้าฝ่าย รับผิดชอบกำกับติดตาม เพื่อให้มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติและกำหนดให้มีการวัดผลและรายงานผลตาม ตัวชี้วัด เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการจะใช้เครื่องมือ PDCA โดยผ่านการประชุมระดับกลุ่มงาน และระดับสำนักฯ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำเดือน

(2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักฯ มีกระบวนการสนับสนุนกระบวนการหลักโดยพิจารณากระบวนการที่จะส่งมอบคุณค่าให้แก่ ลูกค้า ได้แก่ กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ กระบวนการ

ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร และกระบวนการสนับสนุนชุมชน โดยมีกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์กระบวนการประเมิน และรับฟังเสียงลูกค้า กระบวนการจัดการความรู้กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการประกันคุณภาพมาสนับสนุนกระบวนการทำงานหลัก สำนักงานฯ ยังมีวิธีการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุน จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะมีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบ ดังตาราง 6.1-5

ตาราง 6.1-5 กระบวนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนและการบริหารจัดการและตัวอย่างกิจกรรมการขจัดความสูญเสียในกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	คุณค่าของกระบวนการ	ตัวอย่างกิจกรรมการขจัดความสูญเสีย	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	สามารถสนับสนุนการบริการและการบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้	- กำหนดผู้รับผิดชอบและระบบการตรวจสอบเพื่อให้มีความเสถียรและมีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	-จำนวนการกู้คืนข้อมูล - ความพึงพอใจของผู้ใช้ ข้อมูล	-ศูนย์คอมพิวเตอร์
กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ	วัสดุ/เครื่องมือตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	- การลดการจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองหรือการสำรองวัสดุสำนักงาน - การจัดหาวัสดุ/ครุภัณฑ์จากแหล่งที่น่าเชื่อถือเพื่อความคงทนและใช้งานได้นาน	สถิติการใช้งบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุ	กลุ่มงานอำนวยการ
กระบวนการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	ลดเวลา ลดภาระงานในการตรวจสอบ ลดขั้นตอนในการทำซ้ำลง	- การจัดคณะทำงานประกอบด้วยหัวหน้างานและทีมงานเพื่อช่วยกันพิจารณาตรวจสอบ		กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานห้องสมุด

กระบวนการ สนับสนุน	คุณค่าของ กระบวนการ	ตัวอย่างกิจกรรมการ ขจัดความสูญเสีย	ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
		ความถูกต้องกันเอง ก่อนลงประกาศ		
กระบวนการ สนับสนุนชุมชน	ต่อยอดการสร้างรายได้ ให้กับ ชุมชน ชุมชนได้ ประโยชน์ได้รับ จากกิจกรรมที่จัด	- การสำรวจชุมชน/ ลูกค้า ก่อนการจัด กิจกรรม/โครงการ ตามความต้องการ ของชุมชน	จำนวนกิจกรรม โครงการที่ สอดคล้องกับความ ต้องการ ของชุมชน	กลุ่มงานต่างๆ ของ สำนักฯ
กระบวนการ วางแผนกลยุทธ์	ลดการทำงานแบบซ้ำ ซ้อน เพิ่มประสิทธิผลของงาน	- จัดทำแผนกลยุทธ์ และตารางการ ดำเนินงาน ล่วงหน้า	ร้อยละของตามตัวชี้วัด ที่บรรลุตามเป้าหมาย	ผู้บริหารสำนักฯ
กระบวนการ ประเมินและรับฟัง เสียงลูกค้า	การจัดลำดับ ความสำคัญของ กิจกรรม ลดการทำงาน แบบ ซ้ำซ้อน ลดเวลา เจาะ กลุ่มตลาดได้	- จัดทำ Focus Group กับกลุ่มผู้เรียนและ ลูกค้า กลุ่มอื่น เพื่อเจาะ ตลาด และจัดกิจกรรม ที่ตอบ โจทย์ผู้ใช้บริการได้ รวดเร็วกว่า	-ความพึงพอใจของ ลูกค้า	ผู้บริหารสำนักฯ หัวหน้ากลุ่มงาน
การจัดการความรู้	ลดขั้นตอนในการค้นหา เอกสารลดการทำงาน ซ้ำทุกครั้งเมื่อบุคลากร ภายในร้องขอ	- การสร้างระบบ ศูนย์กลางข้อมูลแบบ back office เพื่อจัดเก็บและสร้าง ช่องทางเข้าถึงองค์ ความรู้ที่ทุก คนสามารถเข้าถึงได้	ร้อยละขององค์ความรู้	กลุ่มงานอำนวยการ
การบริการ ทรัพยากรบุคคล	เพิ่มโอกาสการต่อยอด งานประจำ เพิ่มทักษะ ลงทุนกับ บุคลากรที่มีศักยภาพ สร้างความผูกพัน	- วางแผนพัฒนา บุคลากร - มีการกำหนด คณะทำงาน/ คณะกรรมการ	- ผลการสำรวจความ ผูกพัน ของบุคลากร - ร้อยละของบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนา	กลุ่มงานอำนวยการ

กระบวนการ สนับสนุน	คุณค่าของ กระบวนการ	ตัวอย่างกิจกรรมการ ขจัดความสูญเสีย	ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
		เพื่อให้มีการทำงาน เป็นทีม		
การประกันคุณภาพ	ประหยัดเวลา มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	- วางแผนการเก็บ ข้อมูลอย่างเป็นระบบ	ผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์	คณะกรรมการประกัน คุณภาพ

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

สำนักฯ มีการนำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน มาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาคุณภาพในที่ประชุมของหน่วยงาน และหารือใน คณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์มีการจัดบริการปรับปรุงและสร้างบริการโดยนำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์(e-Book) เพื่อแก้ปัญหาการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่าย VPN ของศูนย์คอมพิวเตอร์ การเปิด-ขยายเวลาการให้บริการ การปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยสำหรับเรื่องสิทธิยืมและใช้ทรัพยากรหอสมุด

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักฯ มีวิธีการคัดเลือกที่โปร่งใสตรวจสอบได้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบ มรม.ว่าด้วย เรื่องพัสดุ มีการดำเนินการแต่งตั้ง กก. ตรวจสอบ และประเมินผู้ส่งมอบ (ตาราง 6.1-6)

ตาราง 6.1-6 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือของสำนักฯ

เกณฑ์การคัดเลือก	การประเมิน	การกรอกข้อมูลในระบบ	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ส่งมอบ (Supplier)			
การจัดซื้อจัดจ้าง เช่น สำนักพิมพ์/บริษัทผู้ผลิต/ ตัวแทนจำหน่าย/บริษัท/ ห้างร้านที่เข้ายื่นข้อเสนอ ในการจัดซื้อ/จัดจ้างต้องมี คุณสมบัติตามที่กำหนด และไม่มีลักษณะต้องห้าม	- ส่งมอบวัสดุการเรียนการ สอนการวิจัยและการบริการ วิชาการตามข้อกำหนด เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ตามกำหนดเวลา ความพร้อม ใช้งานและการบริการหลัง การขาย ที่ระบุไว้ในสัญญา	การกรอกข้อมูลผลการ ประเมินในระบบ เพื่อ ประเมินความพึงพอใจต่อ ผู้ส่งมอบในด้านคุณภาพ ราคาและการบริการหลังการ ขาย	กองคลังพิจารณา/ ผู้ปฏิบัติงานพัสดุ และการเงิน

ง. การจัดการนวัตกรรม

สำนักฯ มีวิธีในการดำเนินการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับพันธกิจโดยเริ่มจาก 1) พิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมผ่านโอกาสเชิงกลยุทธ์จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 2) นำโอกาสมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินผล 3) พิจารณาว่าควรเป็นนวัตกรรมหรือความเสี่ยงที่นำลงทุน 4) วางแผนกำหนดเป้าหมายและตัววัดผล 5) ท้าหรือในผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติและจัดสรรทรัพยากร 6) ดำเนินการ 7) หากสำเร็จให้นำไปใช้งาน/บูรณาการ เข้ากับกระบวนการงาน 8) หากไม่สำเร็จให้พิจารณาทบทวนข้อผิดพลาดหรือหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ 9) ติดตามและประเมินผลนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ/หรือนำไปสู่การจัดการความรู้ของสำนักฯ ต่อไป ในปี2566 มีพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์สำนักฯ ใหม่ การลงทะเบียนการใช้งานห้องสมุด

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักฯ มีวิธีการในการบริหารต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ การกำหนดตัววัดที่สะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น คณะทำงาน PR จะคำนึงถึงทรัพยากรที่ใช้ระยะเวลา ความผิดพลาดและการแก้ไขเพื่อนำมาใช้ในการควบคุมประสิทธิภาพของกระบวนการในการ PR โดยใช้กลไก OKR เพื่อความคล่องตัว ป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ลดขั้นตอนการทำงานซ้ำ มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานตามรอบการทบทวนโดยการเก็บข้อมูลสถิติการประชาสัมพันธ์และข้อมูลสารสนเทศ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักฯ ดำเนินการมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ในการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่1) ด้าน Hardware เครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการสารสนเทศเป็นแบบเครื่องเสมือน (Virtual Machine) สามารถเพิ่มทรัพยากรสำหรับการประมวลผลให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานได้ 2) ด้าน Software เครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการสารสนเทศและเครื่องสำนักงานติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ ใช้งานไฟร์วอลล์และระบบป้องกันมัลแวร์มีกระบวนการยืนยันตัวตน (Authentication) และการให้สิทธิ์ (Authorization) ในระดับระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล ทำให้บุคคลที่ไม่มีสิทธิ์ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้และควบคุมการกระทำกับสารสนเทศตามที่บุคคลนั้นได้รับสิทธิ์ เครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการสารสนเทศมีการจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ในระดับ Application เพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีโดยผู้ไม่หวังดี 3) ด้าน Network ระบบเครือข่าย ใช้ระบบเครือข่ายที่ให้บริการโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ใช้แนวปฏิบัติตาม NIST Cyber Security Framework มีการใช้งานไฟร์วอลล์และมีใช้งาน VPN เพื่อปกป้องการใช้งานระบบเครือข่าย 4) ด้าน People ผู้ปฏิบัติงานทำการสำรองข้อมูลในการปฏิบัติงานบนระบบคลาวด์ของ Microsoft OneDrive เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายและมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล มีกระบวนการยืนยันตัวตนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักฯและผ่าน Uni Net เพื่อใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) ด้าน Data เครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการสารสนเทศ สํารองข้อมูลโดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อคุ้มครองข้อมูลกรณีระบบมีปัญหา มีการใช้งานโพรโทคอล HTTPS ที่ความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ให้บริการ โดยมีขั้นตอนในการรักษาความลับ (Confidentiality) ตามตาราง 6.2-1

ตาราง 6.2-1 ขั้นตอนในการรักษาความลับของข้อมูลในโลกไซเบอร์

การรักษาความลับ (Confidentiality)	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดชั้นความลับและสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้ารหัสและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล การยืนยันตัวบุคคล (Authentication) และการกำหนดสิทธิ์ (Authorization) ในการเข้าถึงเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลกับงานระบบฐานข้อมูล วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้รับอนุญาต/บุคคลภายนอก ได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯผ่านการใช้งาน VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายภายนอกกรรม. การใช้งานโพรโทคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล
--	--

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สำนักฯ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ มีระบบประกอบ ด้วย 1) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 2) ความปลอดภัยในการบริการของผู้ใช้บริการ สำนักฯมีการตรวจสอบและยืนยันบุคคลบริเวณทางเข้าสำนักฯ มีระบบกล้องวงจรปิด ที่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ มีการตรวจตราอุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยให้มีความปลอดภัย และมีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย สำนักฯ จัดทำเส้นทางหนีไฟ โดยสำนักฯได้มีการประชุมวางแผน กำหนดนโยบาย และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบ กำกับดูแล และเตรียมความพร้อมในสถานสถานที่ สภาพแวดล้อม รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและเหตุฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น ตารางที่ 6.2 ค.(1)-1

ตารางที่ 6.2 ค.(1)-1 กระบวนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	แนวทาง/วิธีการดำเนินการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและให้บริการ	ป้องกันและสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและการรับบริการ	- ตรวจสอบอุปกรณ์ ระบบสาธารณูปโภคไฟฟ้าพร้อมใช้งานเสมอ - การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดและจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบกล้องวงจรปิดเพื่อเฝ้าระวังของสูญหายหรือเกิด	ทุกปี	ทุกกลุ่มงาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	แนวทาง/วิธีการดำเนินการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		เหตุการณ์ใด ๆ - กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ บำรุงรักษาตามแนวปฏิบัติ		
การป้องกันอัคคีภัย	ป้องกันการสูญเสีย ชีวิตและทรัพย์สิน	- การกำหนดจำนวนและจุดติดตั้ง ถังดับเพลิงให้เบนไปตามมาตรฐานสากล - การสำรวจอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ใหม่มีความพร้อมต่อการใช้งานเป็นประจำ - ตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์ดับเพลิง ที่เสื่อมสภาพหรือหมดอายุการใช้งาน - การกำหนดแผนฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	ทุกปี	ทุกกลุ่มงาน
การป้องกันระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง	ลดความเสียหาย ของทรัพย์สินจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง	- การสำรวจอุปกรณ์ไฟฟ้าใหม่มีความ พร้อมต่อการใช้งานเป็นประจำ - ตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพหรือมีอายุ การใช้งานเกินกว่ากำหนดมาหลายปี	ทุก เดือน	กลุ่มงานอำนวยความสะดวก

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ ยังไม่มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการดำเนินงานภายใน โดยคณะผู้บริหารจะดำเนินการวางแผนร่วมกันวิเคราะห์เหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อพันธกิจหลักที่สำคัญ มีการวางแผนกลยุทธ์และแนวทางบริหารความต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลนำเขาในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤติ ตลอดจนมีการวิเคราะห์กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer) เพื่อช่วยให้บริษัทฯ สามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อให้การปฏิบัติการและการให้บริการบริษัทฯ เกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สำนักฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ตามกระบวนการทำงานหลักทั้ง 4 ด้าน ตามพันธกิจที่ตั้งไว้ จึงได้จัดโครงการ/กิจกรรม/บริการ เพื่อกระตุ้นการใช้บริการให้ เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดซึ่งโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นจะต้องมีตัวชี้วัดเพื่อตอบสนองให้ได้ผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 7.1ก-1 ตัวชี้วัดและผลลัพธ์ในโครงการ/กิจกรรม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
ในปีการศึกษา 2566

กระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2566	บริการรูปแบบ	
			online	On-site
1. พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้สร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งแบบ Walk in และแบบ Online				
	สถิติการเข้าใช้บริการแบบ ออนไซต์	53,126 คน		✓
	สถิติการเข้าใช้บริการแบบ ออนไลน์	91,866 คน	✓	
	จำนวนพื้นที่บริการที่ส่งเสริม การเรียนรู้	7, 840.97 ตรม.	-	-
	จำนวนสิ่งสนับสนุนการ เรียนรู้อื่นๆ (บอร์ดเกมส์ และ Netflix)	2 รายการ	✓	✓
	จำนวนผู้ใช้บริการสตรีมมิง คอนเทนต์ Netflix	331 คน	✓	
2. พัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย				
การให้บริการทรัพยากร	จำนวนสถิติการยืมทรัพยากร สารสนเทศ	11,687 รายการ		
	จำนวนสถิติการคืนทรัพยากร สารสนเทศ	11,376 รายการ		
-โครงการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ และ สื่อ	จำนวนทรัพยากรที่ได้รับ จัดหา	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 3 ฐาน -หนังสือ 990 ชื่อเรื่อง		

กระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2566	บริการรูปแบบ	
			online	On-site
อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้				
3. ส่งเสริมวิชาการการศึกษาและการวิจัยโดยการจัดหาเทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการที่สนับสนุนการศึกษา วิจัยค้นคว้า				
	จำนวนโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนบรรณานุกรม	โปรแกรม Mandaley	✓	✓
	จำนวนโปรแกรมสำหรับการประชุมออนไลน์	โปรแกรม Zoom	✓	
	จำนวนโปรแกรมเพื่อการออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย	โปรแกรม Canva	✓	
4. บริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ				
-โครงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือที่เกิดขึ้น	11 แห่ง		✓
-โครงการบริการ วิชาการสู่ชุมชน โรงเรียนบ้านดอนหวาน หัวหนอง ต.ดอนหวาน อ.เมือง จ.มหาสารคาม	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ	2 แห่ง		✓
-โครงการภายใต้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะภาคีเครือข่ายการวางแผนการพัฒนาเชิงพื้นที่ขยายผลระดับตำบลเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเกษตรกร เรื่อง รูปแบบการส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์เพื่อยกระดับให้เป็นหมู่บ้านเกษตรอินทรีย์ บ้านหัวขัวอำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ	2 แห่ง		✓
โครงการบูรณาพันธกิจสัมพันธ์เพื่อการขยายผลการพัฒนาสังคมและท้องถิ่นจังหวัด	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ	2 แห่ง		✓

กระบวนการหลัก/ กระบวนการสนับสนุน	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2566	บริการรูปแบบ	
			online	On-site
มหาสารคาม หัวข้อ การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ไข่เค็มตลอดห่วงโซ่ ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ ชุมชนโพธิ์ศรี อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม				

ตารางที่ 7.1 ก-2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566

ลำดับที่		จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	
		ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
1	หนังสือ	77,990 ชื่อเรื่อง	15,445 ชื่อเรื่อง
2	วารสาร/นิตยสาร	893 ชื่อเรื่อง	
3	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)	1,547 ชื่อเรื่อง	8,305 ชื่อเรื่อง
4	ฐานข้อมูลออนไลน์	4 ฐานข้อมูล	9 ฐานข้อมูล
5	สื่อโสตทัศน	10,544 ชื่อเรื่อง	
6	บอร์ดเกม	30 เกม	
7	บริการสตรีมมิงคอนเทนต์ (Netflix)	2 บัญชี 8 หน้าจอ	
8	อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	61 รายการ	

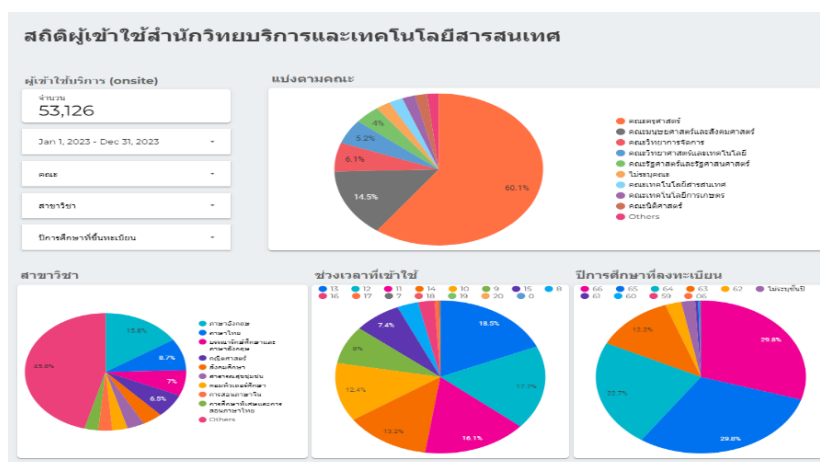
ตารางที่ 7.1ก-3 ผลลัพธ์สถิติผู้ใช้บริการและการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566

คณะ	ประเภทผู้ใช้บริการ / จำนวนการยืม			รวม
	อาจารย์	นักศึกษา	เจ้าหน้าที่	
คณะครุศาสตร์	365 เล่ม	7,810 เล่ม	-	8,175 เล่ม
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	53 เล่ม	178 เล่ม	-	231 เล่ม
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	14 เล่ม	34 เล่ม	-	48 เล่ม
คณะนิติศาสตร์	5 เล่ม	319 เล่ม	-	324 เล่ม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	537 เล่ม	1,733 เล่ม	5	2,275 เล่ม
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	124 เล่ม	333 เล่ม	-	457 เล่ม
คณะวิทยาการจัดการ	60 เล่ม	880 เล่ม	-	940 เล่ม
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	173 เล่ม	175 เล่ม	-	348 เล่ม
คณะวิศวกรรมศาสตร์	80 เล่ม	105 เล่ม	-	185 เล่ม

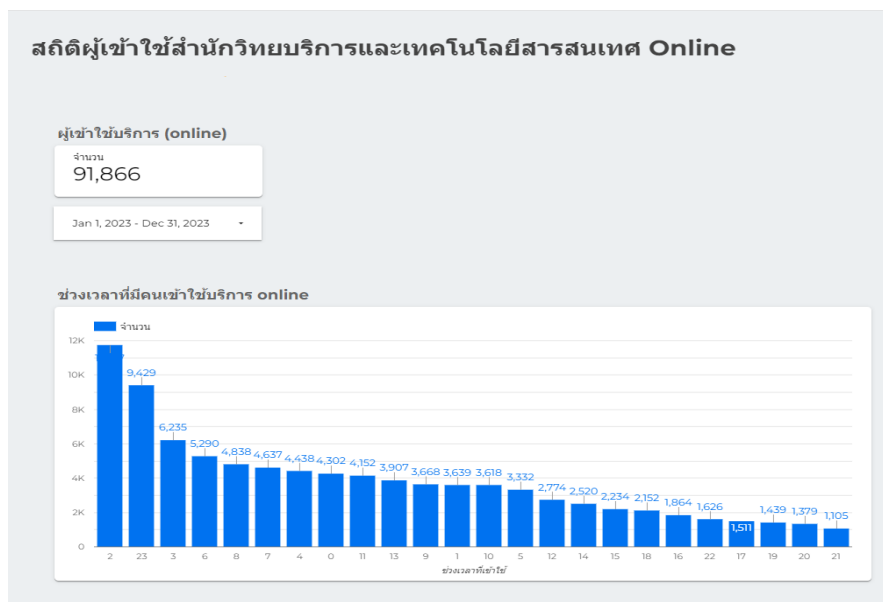
ตารางที่ 7.1ก-4 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566 ไม่สังกัดคณะ

ผู้ใช้บริการ	จำนวนการยืม
บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	4
บุคคลภายนอก	67

-สถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแบบ Onsite ปี 2566 จำนวน 53,126 คน



- สถิติผู้เข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ Online จำนวน 91,866 คน



7.1ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตารางที่ 7.1 ข(1) ผลการดำเนินงานตามกระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงาน	ผลการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนการจัดซื้อ-จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1,553	1,581	990
การบริการทรัพยากรสารสนเทศ	ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	4.64	4.74	4.81
	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	N/A	N/A	9,852
	จำนวนให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	28,121 เล่ม	17,075 เล่ม	26,215 เล่ม
	จำนวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ	-	34,569	66,416
	จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการแบบออนไลน์	68154	88439	80398
การจัดการความรู้	จำนวนรางวัลการจัดการความรู้สู่คุณภาพ (KM)	1	1	1
การบริการจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตนเอง	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ100
	ร้อยละการเบิกจ่ายตรงตามช่วงเวลา	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ100
	จำนวนรางวัลการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายใน (ITA)	-	1	1
	ผลการประเมินผลงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย	N/A	N/A	ระดับดีมาก (4.66)

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1 ข(2) เหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินและแนวทางป้องกัน

เหตุการณ์ภาวะฉุกเฉิน	จำนวน(ครั้ง) ที่เกิดเหตุการณ์			แนวทางการป้องกัน
	2564	2565	2566	
ด้านอาคารและสถานที่				
เหตุอัคคีภัย	0	0	0	-สำรวจอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยให้มีความพร้อมใช้งาน
ไฟฟ้าขัดข้อง	5	6	6	-สำรวจอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน
ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	0	0	0	ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ ระบบสาธารณูปโภค ลิฟต์ให้พร้อมใช้งาน
ด้านทรัพย์สิน				
ทรัพย์สินสูญหาย	0	0	0	-มีแบบสำรวจครุภัณฑ์ทุกปี -มีระบบกล้องวงจรปิด
ผู้ใช้บริการแจ้งหาย ได้คืน	0	1	1	-รับแจ้งของหายในช่องทาง Facebook ซึ่งมีการออนไลน์ 24 ชั่วโมง และให้ติดต่อรับคืนได้ที่เคาท์เตอร์บริการเอ็ม-คีน
ด้านเทคโนโลยี				
การถูกโจมตีด้านไซเบอร์จากภายในและภายนอกเครือข่าย	0	20	24	-มีระบบป้องกันการโจมตีเว็บไซต์ (Web Application Firewall) -มีระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติสำหรับเว็บไซต์ (Backup ทุก 2 สัปดาห์) -มีระบบสำรองบนคลาวด์ (Cloud Backup Site)
ระบบเครือข่ายขัดข้องสาเหตุจากกระแสไฟฟ้าดับ	0	4	6	-มีเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) ติดตั้งเพื่อสำรองไฟกรณีไฟฟ้าดับ (ได้ไม่เกิน 10 นาที) -มีการประสานงานกับผู้ดูแลไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยเพื่อเฝ้าระวังและแจ้งเตือนกรณีเกิดปัญหาด้านไฟฟ้า
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix ขัดข้อง	1	1	1	-ดำเนินการทำสัญญาบำรุงรักษา (MA) จากหน่วยงานภายนอกเพื่อตรวจสอบ แก้ปัญหาต่างๆ

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตารางที่ 7.1 ค-1 เครือข่ายอุปทานและผลการดำเนินงาน

เครือข่ายอุปทาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย ปี 2566	ปีการศึกษา		
			2564	2565	2566
ผู้ส่งมอบ					
- บริษัทผู้ผลิต/ สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย คู่ค้าของสำนักฯ - คู่ค้าของ มหาวิทยาลัย	ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศตามที่ ได้กำหนดในใบสั่งซื้อหรือสัญญา	ตลอดปี	✓	✓	✓
- บริษัทคอมพิวเตอร์ - บริษัทเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศตามที่ ได้กำหนดในใบสั่งซื้อหรือสัญญา	ตลอดปี	✓	✓	✓
พันธมิตร					
หน่วยงานสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัย	การดูแลเครื่องแม่ข่ายและ เครือข่าย Wi-Fi	ตลอดปี	✓	✓	✓
	ประสานงานเรื่องการจัดการข้อมูล นักศึกษา	ตลอดปี	✓	✓	✓
คู่ความร่วมมือ					
- สมาคมห้องสมุด แห่งประเทศไทย	จัดกิจกรรม/โครงการ สัมมนา เข้า ประชุมร่วมกัน	1 ครั้ง	✓	✓	✓
- เครือข่าย ThaiLIS (TDC) - หน่วยงานที่ทำ MOU - ชุมชนภายใต้ ภารกิจบริการ วิชาการ เช่น บ้านหัวขัว อ.กุดรัง บ้านโพธิ์ศรี อ. เมือง	-นำข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทวิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงานวิจัยเข้าฐาน TDC -นำข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเข้า ฐาน UC-TAL -บริการยืมระหว่างห้องสมุด	ตลอดปี	✓	✓	✓

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้า โดยการรับฟังเสียงความต้องการจึงได้มีการสำรวจข้อมูลในปีการศึกษา 2566 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7.2 ก(1) ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และสถานะภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	128	37.65
หญิง	212	62.35
รวม	340	100
2.สถานะ		
นักศึกษาปริญญาตรี	180	52.94
นักศึกษาปริญญาโท	10	2.94
นักศึกษาปริญญาเอก	10	2.94
อาจารย์	20	5.88
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	20	5.88
นักเรียนสาธิต	30	8.82
ศิษย์เก่า	50	14.71
บุคคลภายนอก	20	5.88
รวม	340	100

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจและปรับปรุงการให้บริการในแต่ละกลุ่มงาน และส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้รอบด้าน

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

ตารางที่ 7.3 ก.(1)-1 ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน
สายวิชาการ	
ข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา	1 คน
พนักงานมหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา	3 คน
สายสนับสนุน	
พนักงานมหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา (จบแผ่นดิน)	10 คน

ประเภทบุคลากร	จำนวน
พนักงานมหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา (งบรายได้)	15 คน
พนักงานราชการ	3 คน
รวม	32

ตารางที่ 7.3 ก.(1)-2 ประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้บริหาร ระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า	1	3.13
ประเภทตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะหรือ เชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ	2	6.25
ประเภทตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะหรือ เชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ	29	90.62
รวม	32	100

ตารางที่ 7.3 ก.(1)-3 วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	9.37
ปริญญาตรี	18	56.25
ปริญญาโท	9	28.13
ปริญญาเอก	2	6.25
รวม	32	100

(2) บรรยาการการทำงาน

ตารางที่ 7.3 ก.(2)-1 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี พ.ศ. 2566

ประเด็น	ร้อยละ
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	76.67
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	82.22

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก.(3)-1 ตารางแสดงความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ประจำปี พ.ศ. 2566

ประเด็น	ร้อยละ
1 ด้านลักษณะงาน	90
2 ด้านเพื่อนร่วมงาน	86.67
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	76.67
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	81.11
5. ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	71.11

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ผู้บริหารมีแนวทางและระบบการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์และค่านิยมหลักให้บุคลากรทราบในหลายช่องทางมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลักของบุคลากรสำนักฯ

ตาราง 7.4 ก.(1)-1 การรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก

ประเด็น	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566
ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์	ร้อยละ	95
ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม	ร้อยละ	95

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ผู้บริหารสำนักฯ กำกับดูแลการดำเนินการที่สำคัญของสำนักฯ ในการกำกับดูแลจากองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังได้รับการตรวจสอบทางการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในระดับมหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ 2566 สำนักฯ ดำเนินการด้านการเงินและบัญชีเป็นไปตามนโยบาย กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ไม่พบว่ามีประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายใน และมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ทั้งสำนักฯ มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและตามแผนกลยุทธ์ที่ตั้งไว้การกำกับดูแลองค์กร จำนวนประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดและตามแผนกลยุทธ์

ตาราง 7.4 ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร

ประเด็น	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566
ประเด็นที่ได้รับการแก้ไขของสำนักงานตรวจสอบภายใน	ร้อยละ	100

ผลการติดตามการดำเนินงานมีการประเมินระดับสำนัก/สถาบัน โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2566 ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก คะแนนที่ได้ 4.66 ตามตารางที่ 7.4 ก.(2)-2

ตาราง 7.4 ก.(2)-2 ร้อยละผลการประเมินการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ พ.ศ. 2566

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2566	
	คะแนน	คะแนนที่ได้
ผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน	5.00	1.00
ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	5.00	1.00
ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ	5.00	0.50
ผลการประเมินการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	4.50	0.45
ผลการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	0.82
ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.23	0.42
ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย	4.68	0.47
รวม		4.66

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

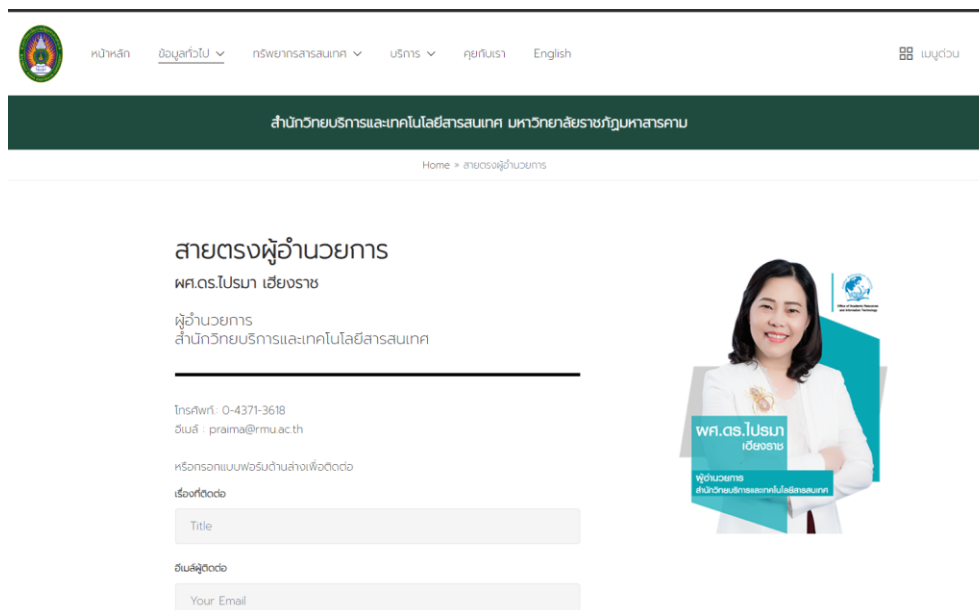
สำนักฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ระบุไว้ใน ตาราง 7.4 ก.(3)-1 อย่างเคร่งครัดจึงไม่พบประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมายหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้น เช่น จำนวนประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมาย จำนวนครั้งการละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้น

ตาราง 7.4 ก.(3)-1 กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัววัดผล	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566
จำนวนครั้งการละเมิดระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565	ครั้ง	0
จำนวนครั้งการละเมิดประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566	ครั้ง	0
จำนวนข้อร้องเรียนที่บุคลากรทำผิดกฎหมาย/ข้อบังคับ	ครั้ง	0
จำนวนครั้งการละเมิดจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ 2549	ครั้ง	0
จำนวนครั้งการละเมิดพรบ.คุ้มครองส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ.2562	ครั้ง	0

(4) จริยธรรม

ผู้บริหารสำนักฯ ประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของมหาวิทยาลัยและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยมีผลการประเมินการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลจากผลประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารงานและคุณลักษณะของผู้อำนวยการสำนักฯ (ภาพที่ 7.4 ก(1)-1) พร้อมทั้งมีการเปิดช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ (ตาราง 7.4 ก.(4)-1)



หน้าหลัก [ติดต่อทั่วไป](#) [ทรัพยากรสารสนเทศ](#) [บริการ](#) [ศูนย์เรา](#) English [เมนูอื่น](#)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Home > สายตรงผู้อำนวยการ

สายตรงผู้อำนวยการ

พศ.ดร.ไปรมา เอียงราช

ผู้อำนวยการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์: 0-4371-3618
อีเมล: prama@rnu.ac.th


หรือกรอกแบบฟอร์มด้านล่างเพื่อติดต่อ

เรื่องติดต่อ

Title

อีเมลติดต่อ

Your Email



พศ.ดร.ไปรมา
เอียงราช

ผู้อำนวยการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(ภาพที่ 7.4 ก(1)-1) ช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ตาราง 7.4 ก.(4)-1 จริยธรรม

ตัววัดผล	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผอ. รอง ผอ.	ครั้ง	0
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรกลุ่มวิชาชีพ	ครั้ง	0
ข้อร้องเรียนด้านการบริการ	ครั้ง	0
ข้อร้องเรียนด้านการบริหารจัดการ	ครั้ง	0

(5) สังคม

5.1 ความผาสุกของชุมชน

ผู้นำระดับสูงมีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 และพระบรมราชโองบายรัชกาลที่ 10 ตามพระราชดำริ “การศึกษาคือความมั่นคงของประเทศ” กำหนดโครงการ/กิจกรรมที่จะเข้ามาช่วยสังคม 3 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ตาราง 7.4 ก.(5)-1 โครงการสร้างความผาสุกของสังคม

โครงการ	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
โครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการบริหารชุมชนอย่างยั่งยืน บ้านหัวขัว อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม	✓	✓	✓
โครงการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ไข่เค็มตลอดห่วงโซ่ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนโพธิ์ศรี อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม	✓	✓	✓

5.2 การสนับสนุนชุมชน

ผู้นำระดับสูงมีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน จัดโครงการ / กิจกรรม สนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการสำนักฯ มีดำเนินโครงการ 3 ปี ในการสร้างศูนย์การเรียนรู้ 1 ศูนย์การเรียนรู้และได้อิงค์ความรู้ 1 องค์กรความรู้ กลุ่มเป้าหมาย 50 คน

โครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการบริหาร ชุมชนอย่างยั่งยืน บ้านหัวขัว อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
สร้างศูนย์การเรียนรู้	ศูนย์	1	1
องค์กรความรู้	องค์กรความรู้	1	1
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	50	50

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

7.5ก (1) -1 จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	การจัดสรรงบประมาณ	ห้องสมุด	ศูนย์คอมพิวเตอร์	รวม
1	งบบำรุงการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ	4,645,300	2,283,300	6,928,600
2	โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากร ประจำการ (กศ.บป)	119,300	119,300	238,600
รวม		4,764,600	2,402,600	7,167,200

ตารางที่ 7.5 ก.(1)-2 ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	การจัดสรรงบประมาณ	งบประมาณ	เบิกจ่าย	คงเหลือ
1	ห้องสมุด	4,764,600	4,764,600	0
2	ศูนย์คอมพิวเตอร์	2,402,600	2,402,600	0
รวม		7,167,200	7,167,200	0

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

สำนักฯ มี งานบริการสารสนเทศให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภทและมีการนำส่งค่าปรับเพื่อเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัยดังตารางที่ 7.5 ก(2)-1

ปีการศึกษา	ค่าปรับ	
	จำนวนครั้ง	จำนวนบาท
ปีการศึกษา 2566	538	51,250

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

สำนักฯ มีการดำเนินตามตัวชี้วัดปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และมีการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด/ผล	โครงการ/ผล	ผลการใช้จ่ายงบประมาณ				
					งบทั้งหมด	งบแผ่นดิน	งบรายได้	ใช้จ่าย	คงเหลือ
1. วิจัยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม บูรณาการ การบริการวิชาการ และศิลปะวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็ง ให้กับชุมชนท้องถิ่น และชุมชนอื่น	1. พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น อย่างสร้างสรรค์	5	1/1	2/2	40,000	-	40,000	37,556	2,444
2. ผลิตและพัฒนาครูมืออาชีพตามความต้องการท้องถิ่นและประเทศ	2. ผลิตและพัฒนาครูมืออาชีพ	3	-	-	-	-	-	-	-
3. ผลิตบัณฑิต และพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะ และศักยภาพตามความต้องการของประเทศ มีทัศนคติที่ดี และเป็นพลเมืองดีในสังคม	3. ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	3	2/2	3/3	340,000	-	340,000	337,850.32	2,149.68
4. บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล และจริยธรรม	4. พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานธรรมาภิบาล	6	2/2	3/3	80,000	-	80,000	80,000	0
รวม		17	5/5	8/8	460,000	-	460,000	455,406.32	4,593.68

ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์

เป้าหมาย 1.2 เพื่อพัฒนางานบริการวิชาการบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2566	โครงการ	ผลการดำเนินงานตัวชี้วัด
ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานบริการวิชาการบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน	3	1. โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน	สำนักฯ ได้ออกบริการวิชาการสู่ชุมชน ดำเนินการ 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 วันที่ 25 มกราคม 2566 ณ บริเวณโรงเรียนบ้านดงใหญ่ ต.ดงใหญ่ อ.วาปีปทุม ครั้งที่ 2 วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566 ณ บ้านเมืองเสือ หมู่ที่ 2 ต. เมืองเสือ อ.พยัคฆภูมิพิสัย ครั้งที่ 3 วันที่ 22 มี.ค. 2566 ที่โรงเรียนบ้านดอนสันติ ต.แห่ใต้ อ.โกสุมพิสัย จ.มหาสารคาม
		2. โครงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกลุ่ม มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีแนวคิดในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านเพื่อเป็นศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 10 สถาบัน

ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 3. ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
เป้าประสงค์ 3.2 เพื่อพัฒนาระบบกลไกส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2566	โครงการ	ผลการดำเนินงานตัวชี้วัด
14. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3	1. โครงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	สำนักฯ ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - หนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และสื่อโสตทัศนวัสดุ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง - ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 3 ฐานข้อมูล ได้แก่ 1) GALE e-Book ประกอบด้วย e-book สามารถใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ Gale กว่า 1,800 รายการ, ฐานข้อมูล Educator's Reference Complete, ฐานข้อมูล Science, ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เกษตรศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ สิ่งแวดล้อม 2) ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทย Bookcaze 3) ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ EBSCO eBooks มี e-Book มากกว่า 180,000 เล่ม, Collection, ฐานข้อมูล นิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (Flipster)
15. ระดับความสำเร็จในการยกระดับ คุณภาพ การศึกษา สู่ความเป็นเลิศ	3	1. โครงการส่งเสริม นักศึกษาตามทักษะ ในศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะ 4 ประการ	จัดโครงการกิจกรรม ดังนี้ กิจกรรมที่ 1 เทคนิคการตัดต่อตกแต่งภาพด้วย Photoshop กิจกรรมที่ 2 การเทรตหุ่น/การเล่นหุ่นสำหรับมือใหม่ กิจกรรมที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การ ส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยบอร์ดเกม
		2. โครงการพัฒนา ทักษะและสมรรถนะ ด้านดิจิทัล สำหรับ นักศึกษา	โครงการพัฒนาทักษะและสมรรถนะ ด้านดิจิทัล สำหรับ นักศึกษา แบ่งเป็น 3 กิจกรรม กิจกรรมที่ 1 การใช้งาน Microsoft 365 วันที่ 3 ,7 สิงหาคม 2566กิจกรรมที่ 2 Chat GPT เทคนิคเคล็ดลับการใช้งาน วันที่ 8 สิงหาคม 2566 กิจกรรมที่ 3 การอบรมทักษะและสมรรถนะดิจิทัลนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 -4 วันที่ 21-25 สิงหาคม 2566

ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 4. พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ 4.2 เพื่อจัดทำระบบประเมินและกำกับติดตามการดำเนินงานธรรมาภิบาลภายในมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2566	โครงการ	ผลการดำเนินงานตัวชี้วัด
17. ระดับความสำเร็จ ในการจัดทำระบบประเมิน และเปิดเผยข้อมูล	3	1. โครงการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการตาม หลักธรรมาภิบาล	การเสวนาทางวิชาการเรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความ จำเป็นต้องดำเนินการทบทวนตัวชี้วัด มาตรการ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ประเด็น ยุทธศาสตร์ของ สำนักฯ สารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ ต่างๆที่เกี่ยวข้อง