

รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEX)

ประจำปีการศึกษา 2564 (กรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์

Edpex 2022



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2564

คำนำ

รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้นำเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ทั้งนี้ ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตลอดมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชั้นนำและเป็นเลิศด้านบริหารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้บริการรับใช้สังคมตลอดไป

(ดร.ธัชชา สามพิมพ์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สิงหาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	ช
บทนำ : โครงร่างองค์กร	1
1 ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	19
2. สถานการณ์ขององค์กร	28
ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	28
ข บริบทเชิงกลยุทธ์	34
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	36
หมวด 1 : การนำองค์กร	37
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	37
1.1ก วิสัยทัศน์ และค่านิยม	37
1.1ข การสื่อสาร	41
1.1ค พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร	43
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม	48
1.2ก การกำกับดูแลองค์กร	48
1.2ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	51
1.2ค การทำประโยชน์ให้สังคม	53
หมวด 2 : กลยุทธ์	55
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	55
2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	55
2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	70
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	73
2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	73

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	81
หมวด 3 : ลูกค้ำ	83
3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ	83
3.1ก. การรับฟังลูกค้ำ	83
3.1ข. การจำแนกลูกค้ำ และผลิตภัณฑ์	87
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	91
3.2ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้ำ	91
3.2ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำ	92
3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด	93
หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	95
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	95
4.1ก. การวัดผลการดำเนินการ	95
4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ	98
4.1ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	99
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	100
4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ	100
4.2 ข ความรู้ของสถาบัน	105
หมวด 5 : บุคลากร	109
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	109
5.1ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	109
5.1ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	115
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	116
5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร	116
5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร	119
5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	120
หมวด 6 : การปฏิบัติการ	125

6.1 กระบวนการทำงาน	125
6.1ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงาน	125
6.1ก (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ	125
6.1ก (3) แนวคิดในการออกแบบ	126
6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	126
6.1ข (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ	126
6.1ข (2) กระบวนการสนับสนุน	134
6.1ข (3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	134
6.1 ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	134
6.1ง. การจัดการนวัตกรรม	136
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	137
6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	137
6.2 ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	137
6.2ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน	140
หมวด 7 : ผลลัพธ์	145
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	145
7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	145
7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	154
7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	157
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	159
7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	159
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	160
7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	160
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	165
7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการทำประโยชน์ให้สังคม	165
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	178

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด	178
7.5ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	180
ภาคผนวก	185

ช
สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ P. 1ก (1)-1 ผลผลิตหลัก ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ และกลไกการ ส่งมอบ/วิธีการจัดการ	2
ภาพที่ P. 1ก (3)-1 จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	12
ภาพที่ P.1ก (3)-2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	13
ภาพที่ P. 1ก (3)-4 ปัจจัยที่บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ สายสนับสนุน จำแนกตามช่วง อายุ	13
ภาพที่ P. 1ก (3)-5 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของ บุคลากร	14
ภาพที่ P. 1ก (4)-1 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์	15
ภาพที่ P1ก (5)-1 กฎระเบียบข้อบังคับ	18
ภาพที่ P. 1ข (1)-1 คณะกรรมการบริหาร ติดตาม กำกับ สนับสนุน ประเมินผล และรายงาน ผลผลิตหลัก	20
ภาพที่ P.1ข (2)-1 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า	21
ภาพที่ P. 1ข (2)-2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตด้าน งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
ภาพที่ P. 1ข (2)-3 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตด้าน งานวิทยบริการ	23
ภาพที่ P. 1ข (2)-4 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตด้าน งานภาษาต่างประเทศ	24
ภาพที่ P. 1ข (2)-5 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตด้าน งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์	24
ภาพที่ P. 1ข (3)-1 ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	24
ภาพที่ P. 1ข (3)-2 ข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทานและกลไกการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความ ร่วมมือ	28
ภาพที่ P. 2ก (1)-1 ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอื่น	28

๗
สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ P. 2ก (2)-1 ปัจจัยภายในและภายนอกของผลิตภัณฑ์ : การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน	30
ภาพที่ P. 2ก (3)-1 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	33
ภาพที่ P. 2ข-1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ	34
ภาพที่ 1.1ก (1)-1 การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล	38
ภาพที่ 1.1ก (1)-2 ความพร้อมของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏในการก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล	38
ภาพที่ 1.1ก (1)-3 กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์จากบริบทที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้เครื่องมือ Vision Builder	39
ภาพที่ 1.1ก (1)-4 กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมแบบมีส่วนร่วม	39
ภาพที่ 1.1ข-1 ช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักฯ	42
ภาพที่ 1.1ข-1 ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ผลลัพธ์ที่สำคัญ และกลยุทธ์	44
ภาพที่ 1.2ก (1)-1 โครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	46
ภาพที่ 1.2ข (1)-1 การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการดำเนินการของสำนักฯ	52
ภาพที่ 2.1 ก(1)-1 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการสำนักฯ	57
ภาพที่ 2.1 ก(1)-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก วัฒนธรรมองค์กร และประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ด้าน	58
ภาพที่ 2.1ก(1)-3 แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570	60
ภาพที่ 2.1ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	70
ภาพที่ 2.2ก (2)-1 กระบวนการจัดการการปฏิบัติงานให้บรรลุตัวชี้วัด	74
ภาพที่ 2.2ก (2)-2 แผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ปี 2565	75
ภาพที่ 3.1 ก (1)-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า	84
ภาพที่ 3.1 ก (2) การรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคตและการนำไปใช้ประโยชน์	85
ภาพที่ 3.1 ข (1)-(2) การจำแนกกลุ่มลูกค้าและการจัดบริการ	89

ณ
สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.2ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น	93
ภาพที่ 4.1ก(1)-1 ระบบและกลไกการจัดการข้อมูลสารสนเทศ	97
ภาพที่ 4.1ก(1)-2 ขั้นตอนการจัดเก็บและรายงานข้อมูลตามระบบสารสนเทศ	97
ภาพที่ 4.1ก(1)-3 การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ	98
ภาพที่ 4.2 ก (1) การกำกับ ติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการรายงานข้อมูล สารสนเทศตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	102
ภาพที่ 4.2 ข (3) การถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น	106
ภาพที่ 5.1ก.(2) กระบวนการสรรหา ว่าจ้างบุคลากรใหม่	111
ภาพที่ 5.2 ก(2) วิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร	118
ภาพที่ 5.2 ข วิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	120
ภาพที่ 5.2ค.(2) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	122
ภาพที่ 6.1ข1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัด ผลลัพธ์ ของผลิตภัณฑ์สำนักฯ	127
ภาพที่ 6.1 ค กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	135
ภาพที่ 6.2ข-1 ระบบปฏิบัติการให้บริการศูนย์ข้อมูล (Data Center)	138
ภาพที่ 6.2ข-2 ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	139
ภาพที่ 6.2ค (1)-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัด ผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน	141
ภาพที่ 6.2ค(2)-1 การจัดการเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง	142
ภาพที่ 7.1 ก-1 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงาน คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	145
ภาพที่ 7.1 ก-2 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงานวิทย บริการ	149

ญ
สารบัญญภาพ

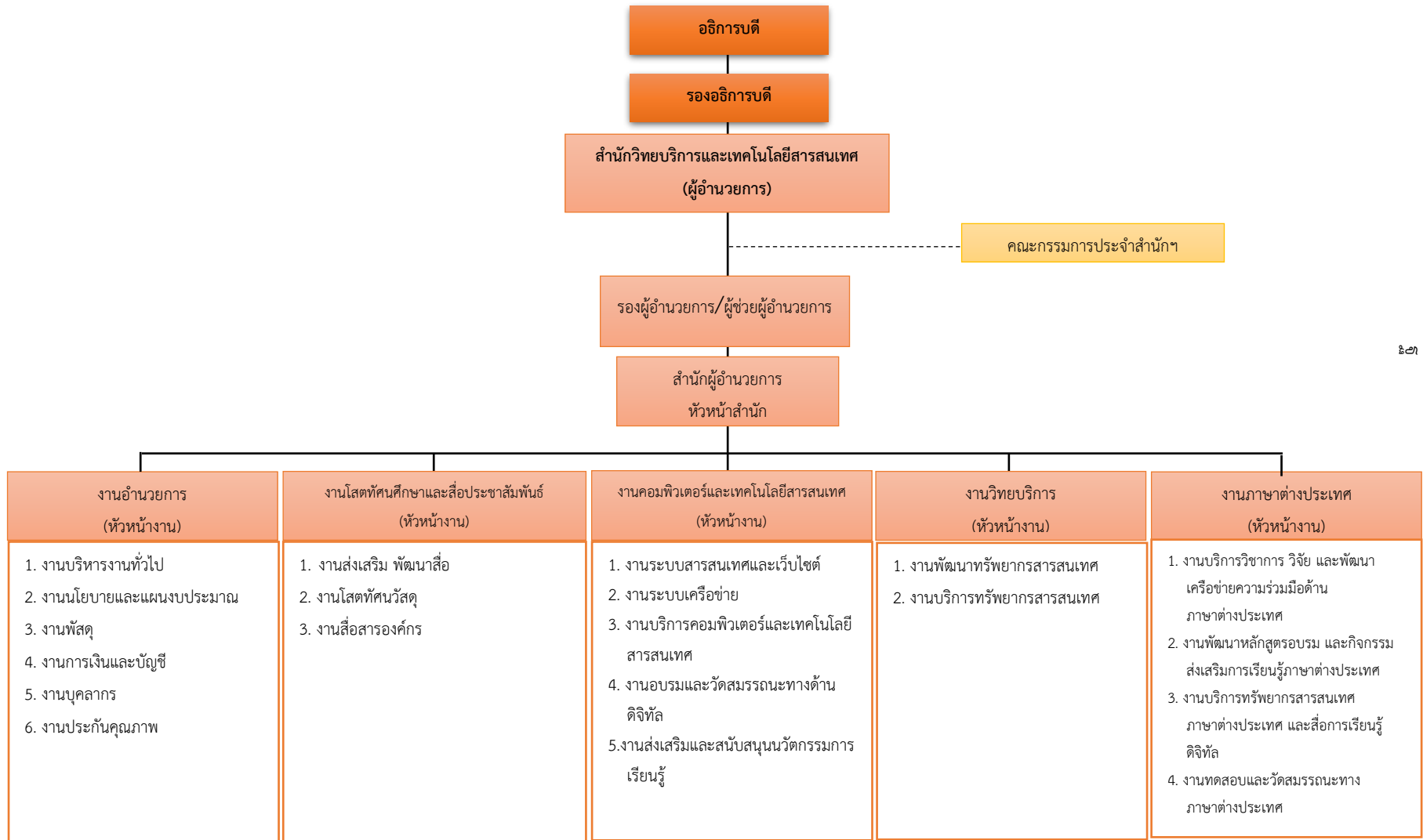
	หน้า
ภาพที่ 7.1 ก-4 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงาน ภาษาต่างประเทศ	150
ภาพที่ 7.1 ก-5 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงาน ภาษาต่างประเทศ	151
ภาพที่ 7.1 ก-6 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงาน ภาษาต่างประเทศ	152
ภาพที่ 7.1 ก-7 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงาน โสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์	153
ภาพที่ 7.1ข1-1 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ดำเนินการด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	154
ภาพที่ 7.1ข1-2 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ดำเนินการด้านงานวิทยบริการ	155
ภาพที่ 7.1ข1-3 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ดำเนินการด้านงานภาษาต่างประเทศ	156
ภาพที่ 7.1ข1-4 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ดำเนินการด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์	156
ภาพที่ 7.1ข2-1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดูแลความปลอดภัยในการทำงานและ รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565	157
ภาพที่ 7.1ค-1 ผลการบริหารพัสดุ ปี งบประมาณ พ.ศ. 2563-2565	158
ภาพที่ 7.2ก (1) ความพึงพอใจของลูกค้า	159
ภาพที่ 7.2ก(2) ความผูกพันของผู้ได้รับบริการจากฝ่ายงานต่าง ๆ ของสำนักฯ ปี งบประมาณ 2563- 2565	160
ภาพที่ 7.3ก(1)-1 บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนของสำนักฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563- 2565	161
ภาพที่ 7.3ก(1)-2 จำนวนบุคลากรที่เกษียณอายุ โยกย้าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2562-2565	162

สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 7.3ก(2)-2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	163
ภาพที่ 7.3ก(3) -1) สรุปความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักฯ	163
ภาพที่ 7.3ก (4)-1 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการพัฒนาบุคลากร	164
ภาพที่ 7.3ก (4)-2 การพัฒนาบุคลากร	164
ภาพที่ 7.4ก(1)-1 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารภายในสำนักฯ ปี งบประมาณ.2565	166
ภาพที่ 7.4ก(1)-2 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อภาวะผู้นำในการบริหารงานของทีมบริหาร ปีงบประมาณ. 2563-2565	166
ภาพที่ 7.4ก (2)-1 การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ ปี งบประมาณ 2565	167
ภาพที่ 7.4ก(2)-2 ผลการบริหารความเสี่ยง	171
ภาพที่ 7.4ก(2)-3 ผลการประเมิน EdPEx ปีงบประมาณ 2562-2564	174
ภาพที่ 7.4ก(3)-1 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ	174
ภาพที่ 7.4ก (4)-1 ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบุคลากรภายในสำนักฯ ปี งบประมาณ. 2565	175
ภาพที่ 7.4ก (4)-2 ผลการดำเนินการด้านจริยธรรมของสำนักฯ ปีงบประมาณ. 2563-2565	176
ภาพที่ 7.4ก (4)-3 ผลการประเมินหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ปี 2563-2565	176
ภาพที่ 7.4ก(5)-1 จำนวนฐานข้อมูลที่พัฒนา	177
ภาพที่ 7.4ก(5)-2 จำนวนผู้เข้าสอบวัดมาตรฐานภาษาต่างประเทศ	177
ภาพที่ 7.5ก (1)-1 ผลการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวม ปีงบประมาณ. 2563 -2565	178
ภาพที่ 7.5ก (1)-2 งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ. 2563 -2565	178
ภาพที่ 7.5ก (2)-1 รายได้จากการให้บริการจัดสอบข้อสอบมาตรฐานต่างๆ ได้แก่ TOEIC CU-TEP และ OOPT	179
ภาพที่ 7.5ก (2)-2 จำนวนผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักฯ	179
ภาพที่ 7.5ข-1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	180

โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



บทนำ : โครงร่างองค์กร

1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 และมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งได้ดำเนินการจัดตั้งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามมาตรา 6 และมาตรา 11 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2548 และเพื่อให้การแบ่งส่วนราชการเป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา 11 วรรคสอง จึงมีการแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ และกองส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่ากองให้ทำประกาศกระทรวงและประกาศในราชกิจจานุเบกษา การจัดตั้งหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทำให้มีการรวมศูนย์วิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษาเข้าด้วยกัน แล้วจัดตั้งเป็นหน่วยงานภายใต้ชื่อ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงาน และประหยัดงบประมาณ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และเมื่อปี 2554 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการยุบรวมส่วนงานบริหารให้มาอยู่ภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการ และในปี 2565 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และได้แบ่งส่วนงานภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการออกเป็น 5 งาน ดังนี้ 1) งานผู้อำนวยการ 2) งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ 4) งานวิทยบริการ 5) งานภาษาต่างประเทศ โดยสำนักฯมีพันธกิจหลักดังนี้

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสาร ให้สามารถรองรับการดำเนินการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับทักษะทางด้านภาษาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา บุคลากร รวมถึงหน่วยงานและบุคคลทั่วไปในท้องถิ่น

4. ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต

5. พัฒนาระบบการบริหารงานและบุคลากรภายในองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีศักยภาพเท่าทันการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยืดหยุ่น คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้

(1) ผลិតภัณฑ์

สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดผลิตภัณฑ์สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ ดังนี้ 1) ผลิตภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลิตภัณฑ์ด้านวิทยบริการ 3) ผลิตภัณฑ์ด้านภาษาต่างประเทศ 4) ผลิตภัณฑ์ด้านโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ มีรายละเอียดดังภาพที่ P.1ก(1)-1

ภาพที่ P. 1ก (1)-1 ผลิตภัณฑ์หลัก ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ และกลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
ผลิตภัณฑ์ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ		
1. บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย - ขยายโครงข่ายเน็ตเวิร์ค - ติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - ตรวจสอบสถานะการทำงานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - แก้ปัญหา/บำรุงรักษาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - ให้คำปรึกษา/แนะนำการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	- โครงข่ายเน็ตเวิร์คครอบคลุมพื้นที่การใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัยฯ และรองรับการขยายโครงข่ายที่เพิ่มขึ้นในอนาคต - เลือกใช้งานอุปกรณ์เชื่อมต่อและกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีมาตรฐานสากลรองรับและเป็นที่ยอมรับใช้งาน - มีจุดเชื่อมต่อให้บริการสัญญาณระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกอาคารภายในมหาวิทยาลัยฯ - การรับส่งข้อมูลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลัก ทำ	ผู้อำนวยการ สวท. มอบหมายงานในรองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างด้าน ICT ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยจะใช้การประชุม/ปรึกษาหารือภายในกลุ่มงานเพื่อกำหนด objective และ key result ของงานที่จะพัฒนาโดยใช้ข้อมูลเสี่ยงสะท้อนของกลุ่มลูกค้าที่ได้มีการสำรวจเป็นระยะๆ ทุก ๆ 6 เดือน, 12 เดือน เมื่อได้ OKR ที่ถูกต้องแล้ว จะใช้กระบวนการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการจัดหา

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
	<p>ได้อย่างรวดเร็วมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหลัก มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพที่ดี - มีระบบตรวจสอบสถานะการทำงานของอุปกรณ์เชื่อมต่อและกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยฯ พร้อมกับแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ (Application Line) เมื่อตรวจพบความผิดปกติ - สร้างความเชื่อมั่น ในการใช้งานระบบสารสนเทศและเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัยฯ 	<p>ผลิตภัณฑ์ด้านเครือข่ายที่ตอบโจทย์ต่อผู้ใช้งานและทันยุคทันสมัย</p> <p>การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ด้านเครือข่ายของกลุ่มลูกค้าในขั้นต้นจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line ของสำนักฯ แนะนำถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ วิธีการใช้งาน การแจ้งปัญหาและผลตอบรับในการใช้งานผลิตภัณฑ์</p>
<p>2. บริการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล และเว็บไซต์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - หน่วยงานสามารถเผยแพร่ข้อมูล และข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน 	<p>ผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำกับดูแลกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ซึ่งประกอบไปด้วยงานย่อยทั้งหมด 5 งาน ได้แก่ 1)</p>
<p>3. บริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วยให้หน่วยงานมีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานและให้บริการ - ช่วยให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานและให้บริการ 	<p>งานระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ 2) งานระบบเครือข่าย 3) งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) งานอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล 5) งานส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมการเรียนรู้ โดยมีหัวหน้าหน่วยงานบริหารจัดการระบบเครือข่าย และหัวหน้าหน่วยบริหารและจัดการ</p>

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
4. บริการอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถทดสอบสมรรถนะทางด้านดิจิทัลแก่นักศึกษา และผู้ใช้บริการได้ - ช่วยพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านดิจิทัลแก่นักศึกษา และผู้ใช้บริการที่สนใจได้ 	ระบบอัจฉริยะ เป็นที่ปรึกษา และหัวหน้างานบริการคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย คอยทำหน้าที่ประสานงาน และรายงานผลการดำเนินงาน
5. บริการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> - ช่วยให้บุคลากร และนักศึกษาสามารถใช้งานระบบ และบริการต่างๆ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนได้ดียิ่งขึ้น 	
ผลิตภัณฑ์ด้านงานวิทยบริการ		
<ul style="list-style-type: none"> -ด้านทรัพยากรสารสนเทศ -ด้านการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการเสนอเพื่อให้บริการบุคลากรทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกสถาบัน - ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มสมาชิกทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีความพึงพอใจ 	<p>สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหอสมุดกลางมีหน้าที่ในการดำเนินการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่บุคลากรทุกกลุ่มภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการจัดซื้อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริงผ่านวิธีการสำรวจความต้องการของอาจารย์เพื่อนำมาพิจารณาดำเนินการจัดซื้อโดยมีวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับรายชื่อหนังสือจากกลุ่มผู้ใช้ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น line, facebook, ติดต่อโดยตรงผ่านบรรณารักษ์ เป็นต้น - ตรวจสอบจากระบบเพื่อยืนยัน - ติดต่อสำนักพิมพ์เพื่อสั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
		<p>- รับตัวเล่มตรวจสอบจำนวนและใบส่งของพร้อมเอกสารในการทำการเบิกจ่าย</p> <p>- ส่งตัวเล่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศตามกระบวนการของงานเทคนิคห้องสมุดโดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib ในการดำเนินการ เช่น การลงรายการทางบรรณานุกรม การประทับตรา ตัดสัน พิมพ์ของ Spine label และ item เป็นต้น</p> <p>- นำหนังสือที่เสร็จทุกขั้นตอนออกให้บริการ</p> <p> เมื่อมีการดำเนินการตามกระบวนการของงานเทคนิคของห้องสมุดเรียบร้อย หนังสือพร้อมออกให้บริการจัดเรียงหมวดหมู่และชั้นต่าง ๆ ตามที่ห้องสมุดกำหนดเพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้ต้องการหนังสือก็สามารถทำการสืบค้นผ่านระบบ Web OPAC ของหอสมุดกลาง เมื่อได้ข้อมูลตามต้องการให้จัดบรรณานุกรมไปหาตัวเล่มตามที่ระบุ กรณีที่หาตัวเล่มไม่เจอหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจะมีเจ้าหน้าที่แต่ละชั้นให้คำแนะนำเมื่อได้ตัวเล่มแล้วนำไปยืมที่งานบริการยืม-คืน เมื่อต้องการยืมต่อผู้ใช้บริการยืมได้ด้วยตนเองผ่าน Web OPAC ถ้าไม่ต้องการยืมต่อก็นำมาคืนที่งานบริการยืม-คืนหนังสือ</p>

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
		<p>หอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานให้บริการหลักของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจคือเป็นแหล่งรวมวิชาการและให้บริการสารสนเทศโดยตอบสนองความต้องการให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยด้วยความเท่าเทียม สร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ</p>
ผลิตภัณฑ์ด้านงานภาษาต่างประเทศ		
<p>- การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ให้แก่นักศึกษาทุกระดับ</p>	<p>- ยกระดับความสามารถด้านการใช้งานภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษาให้มีระดับความสามารถในการสื่อสารตามที่มหาวิทยาลัยคาดหวัง และให้มีคุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21</p> <p>- นักศึกษามีประสบการณ์ในเรียนรู้ภาษาที่ 3 ที่จำเป็นในสังคมโลกปัจจุบัน</p> <p>- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการศึกษานักศึกษา</p> <p>- เพิ่มโอกาสการมีงานทำให้นักศึกษา</p> <p>- พัฒนาอาจารย์ในการเป็นผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมจัดทำบทเรียนในรูปแบบออนไลน์เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p>	<p>ตามที่กระทรวง อว. มีนโยบายยกระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษ และภาษาจีนให้แก่นักศึกษาให้สามารถสื่อสารในระดับที่ใช้งานได้ มหาวิทยาลัยจึงมอบหมายให้งานภาษาต่างประเทศเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศได้แก่ ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนให้แก่นักศึกษา การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ</p> <p>งานภาษาต่างประเทศได้มีการออกแบบกระบวนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน CEFR โดยเริ่มจาก 1) กำหนดนโยบายและเป้าหมายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษที่มีลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช</p>

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
		<p>เอง 2) มีการวางแผน สร้างระบบ กำหนดตัวชี้วัดและมาตรการพร้อม แนวปฏิบัติที่สร้างการมีส่วนร่วมจาก ทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับสำนัก ระดับคณะ ระดับสาขาวิชาและ ระดับองค์การนักศึกษา 3) มีการ ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนใน รายวิชาภาษาอังกฤษโดยมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายด้วยวิธีการที่ หลากหลาย เช่น การคัดเลือกสื่อการ เรียนการสอนแต่ละวิชาตามระดับ CEFR การใช้คำอธิบายของระดับ CEFR แต่ละระดับเป็นแนวทางใน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 4) มีการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตร สร้าง สื่อการเรียนการสอนในรูปแบบ ออนไลน์เพื่อสนับสนุนการจัดการ เรียนรู้ที่ทันสมัย “Smart Learning System” สอดคล้องกับวิถี ชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล พัฒนา ความสามารถอาจารย์ และสร้าง สิ่งแวดล้อมที่เปิดโอกาสและเสริม แรงจูงใจให้นักศึกษาสามารถพัฒนา ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของ นักศึกษาและอาจารย์เป็นหลัก และ 5) มีการให้นักศึกษาทุกคน ทดสอบ ความรู้ภาษาอังกฤษด้วยแบบทดสอบ มาตรฐานระดับอุดมศึกษาที่ มหาวิทยาลัยสร้างขึ้นและ/หรือ</p>

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
		<p>สามารถเลือกสอบด้วยแบบทดสอบมาตรฐาน TOEIC หรือ CU-TEP การพัฒนาทักษะภาษาจีน</p> <p>กระทรวง อว และทปอ.มรภ. ได้มีการจัดประชุมคณะกรรมการยุทธศาสตร์การต่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏและงานภาษาต่างประเทศได้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังแนวทาง และเป้าหมายที่กำหนดให้นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏทุกคน สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนเบื้องต้นได้ภายใน 2 ปีแรก</p> <p>งานภาษาต่างประเทศจึงได้วางแผนการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนควบคู่กับการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนพื้นฐานให้แก่นักศึกษา และร่วมมือกับ HANBAN รับอาสาสมัครชาวจีนเพื่อปฏิบัติหน้าที่สอนรายวิชาภาษาจีนให้แก่นักศึกษา</p>
<p>- การจัดส่งข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ</p>	<p>- การมีรายได้จากการบริการจัดส่งข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ โดยการเป็นศูนย์สอบย่อยอย่างเป็นทางการ</p> <p>- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน</p> <p>- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการจัดส่ง</p>	<p>- ลงนามจัดทำ LOA กับ CPA Thailand เพื่อเป็นศูนย์สอบ TOEIC ในการบริการจัดส่งให้แก่นักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอกในจังหวัดนครศรีธรรมราช และพื้นที่ใกล้เคียง โดยจะเปิดสอบปีละ 4 ครั้ง</p> <p>- ลงนามจัดทำ MOU กับ ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นศูนย์สอบ CU-TEP ในการบริการจัดส่งให้แก่ นักศึกษา บุคลากรและ</p>

ผลิตภัณฑ์หลัก	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ
		บุคคลภายนอกในจังหวัด นครศรีธรรมราช และพื้นที่ใกล้เคียง โดยจะเปิดสอบปีละ 3 ครั้ง
- บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ	- เพิ่มพื้นที่แหล่งเรียนรู้ภาษาต่างประเทศให้นักศึกษาและบุคลากร	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และภาพยนตร์ภาษาต่างประเทศที่หลากหลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และมีรูปแบบของทรัพยากรหลากหลาย เช่น หนังสือเพื่อเตรียมสอบ หนังสืออ่านเพิ่มเติม หนังสืออ่านนอกเวลา เพื่อบริการให้นักศึกษาและบุคลากร รวมทั้ง การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด โดยมีของรางวัลเป็นแรงจูงใจ
ผลิตภัณฑ์ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์		
-บริการระบบ Video Conference -บริการถ่ายทอดสด	-การประชุมระบบ Video Conference ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดค่าที่พัก ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโควิด -การถ่ายทอดสดเพื่อประชาสัมพันธ์และสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร	ระบบการบริการประชุมทางไกล Video Conference ที่หลากหลายรูปแบบให้บริการ ดังนี้ - ระบบ ZOOM ที่รองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้สูงสุดถึง 1000 คน - ระบบ WebEX รองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้สูงสุดถึง 1000 คน - ระบบ Google Meet รองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้สูงสุดถึง 250 คน ฯลฯ - มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ มีคุณภาพสูง ให้ความคมชัดทั้งระบบภาพและระบบเสียง

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสาร ให้สามารถรองรับการดำเนินการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับทักษะทางด้านภาษาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา บุคลากร รวมถึงหน่วยงานและบุคคลทั่วไปในท้องถิ่น ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาระบบการบริหารงานและบุคลากรภายในองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีศักยภาพเท่าทันการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยืดหยุ่น คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ 												
วิสัยทัศน์	มุ่งเน้นพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ และทรัพยากรทางการเรียนรู้ สู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ “Smart University” เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน												
ค่านิยม	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="443 1287 532 1339">A</td> <td data-bbox="540 1287 678 1339">Advocacy</td> <td data-bbox="686 1287 1330 1339">ความทุ่มเท อุทิศตน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1350 532 1402">R</td> <td data-bbox="540 1350 678 1402">Responsibility</td> <td data-bbox="686 1350 1330 1402">ความรับผิดชอบ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1413 532 1465">I</td> <td data-bbox="540 1413 678 1465">Initiation</td> <td data-bbox="686 1413 1330 1465">ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1476 532 1501">T</td> <td data-bbox="540 1476 678 1501">Teamwork</td> <td data-bbox="686 1476 1330 1501">การทำงานเป็นทีม</td> </tr> </table>	A	Advocacy	ความทุ่มเท อุทิศตน	R	Responsibility	ความรับผิดชอบ	I	Initiation	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	T	Teamwork	การทำงานเป็นทีม
A	Advocacy	ความทุ่มเท อุทิศตน											
R	Responsibility	ความรับผิดชอบ											
I	Initiation	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์											
T	Teamwork	การทำงานเป็นทีม											
สมรรถนะหลัก	สำนักวิทยบริการฯ มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนวิชาการ โดยเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศ และเป็นหน่วยข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยให้บริการด้านต่าง ๆ คือ บริการสารสนเทศ และสื่อสิ่งพิมพ์ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง data center พัฒนาแอปพลิเคชัน สนับสนุนการทำงานของมหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาแพลตฟอร์มการ												

เรียนการสอนออนไลน์ และพัฒนาศักยภาพทางภาษาของนักศึกษา ภายใต้
สมรรถนะหลัก ดังนี้

สมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Competency) ได้แก่ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง การสร้างความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม การเป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางาน มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ความสามารถทางการตลาด และทักษะในการเขียนและการนำเสนอ

สมรรถนะการรู้สารสนเทศ (Information Competency) ได้แก่ ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการเข้าถึงสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศที่ค้นมาได้ และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพทุกรูปแบบ ผู้รู้สารสนเทศจะต้องมีทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์และ / หรือ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการใช้ภาษา ทักษะการใช้งานเทคโนโลยี เป็นต้น

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Competency) ได้แก่ สามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบเชื่อมต่อ และระบบเครือข่าย (Operational Computer and Network skills) รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องในงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HR Software) ความสามารถในการใช้และมีส่วนร่วมในเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social media skills) ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สามารถนำทักษะทางด้านดิจิทัล มาประยุกต์ใช้เพื่อให้ตอบสนองกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์องค์การ ครอบคลุมถึงการใช้ทักษะทางด้านดิจิทัล อย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบ ในการสืบค้น ประมวลผลและนำเสนอข้อมูล (Ethical and Responsible use of the Digital) ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานของตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ

สมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign Language Competency)
แหล่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศให้แก่
นักศึกษาและบุคลากร รวมทั้งเป็นหน่วยทดสอบวัดระดับมาตรฐานทางด้าน
ภาษาอังกฤษ

วัฒนธรรมองค์กร มีความรักและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ มีบุคลากรรวม 50 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2565) สายวิชาการ 11 คน (ร้อยละ 22) รายละเอียด ตำแหน่งทางวิชาการ วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ภาพที่ P. 1ก (3)-1) สายสนับสนุน 39 คน (ร้อยละ 78) วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ภาพที่ P. 1ก (3)-2) และมีปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ (ภาพที่ P. 1ก (3)- 4)

ภาพที่ P. 1ก (3)-1 จำนวนบุคลากรสายวิชาการจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน			ตำแหน่ง	วุฒិการศึกษา			ช่วงอายุ			ระยะเวลาการทำงาน				
	คน	ร้อยละ	อาจารย์		ผศ.	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	< 35	35-49	> 50	<5	5-15	16-20	21-25
ผู้บริหาร	7	14	6	1	-	4	3	1	6	-	-	6	1	-	-
อาจารย์ สัญญา จ้าง	4	8	4	-	-	4	-	4	-	-	2	2	-	-	-
รวม	11	22	10	1	-	8	3	5	6	-	2	8	1	-	-

ภาพที่ P.1ก (3)-2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และระยะเวลาการทำงาน ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน		ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ		วุฒิการศึกษา			ช่วงอายุ			ระยะเวลาการทำงาน				
	คน	ร้อยละ	ปฏิบัติการ/ ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ/ ชำนาญงาน	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	< 35	35-49	> 50	<5	5-15	16-20	21-25	>25
ข้าราชการ	1	2	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	28	56	28	-	21	7	-	7	21	-	-	2	2	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัยตามสัญญา	1	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
ลูกจ้างประจำ	2	4	1	1	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
ลูกจ้างชั่วคราว	5	10	5	-	4	1	-	4	1	-	-	4	-	1	-
ลูกจ้างโครงการ	2	4	-	-	1	1	-	-	2	-	-	2	-	-	-
รวม	39	78	34	2	29	9	1	11	24	4	-	8	2	1	3

ภาพที่ P. 1ก (3)-4 ปัจจัยที่บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ สายสนับสนุน จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยที่บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ		
ช่วงอายุ < 35	ช่วงอายุ 35-49	ช่วงอายุ > 50
1. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	1. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	1. มีความรักในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
2. มีหัวหน้าที่ดี	2. มีหัวหน้าที่ดี	2. ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน
3. ทำงานโดยไม่มีภาวะกดดันจากผู้บังคับบัญชา	3. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3. มีหัวหน้าที่ดี

4. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
5. ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ	5. ทำงานโดยไม่มีภาวะกดดันจากผู้บังคับบัญชา	5. ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
6. ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน	6. ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน	6. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี

ภาพที่ P. 1ก (3)-5 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์	ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
<ol style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทน เช่น ค่าทำงานนอกเวลาราชการ ค่าตอบแทนจากการเป็นวิทยากร ฯลฯ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น เยี่ยมไข้ พงษ์หวัด เงินของขวัญในเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ กองทุนสวัสดิการ กองทุนประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุ งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ที่พักภายในมหาวิทยาลัย ส่งเสริมความก้าวหน้าและให้กำลังใจแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี/ดีเด่นด้วยการนำผลการประเมินบุคลากรประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน/ เลื่อนระดับ และเลื่อนตำแหน่ง โรงอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) สระว่ายน้ำ สนับสนุนการรวมกลุ่มสร้างเสริมสุขภาพ เช่น กีฬา การตรวจสุขภาพประจำปี 	<ol style="list-style-type: none"> มาตรการและการป้องกันการติดเชื้อจากโรคโควิด-19 การจัดสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน การตรวจสุขภาพประจำปี มีระบบรักษาความปลอดภัยในอาคาร เช่น กล้องวงจรปิด ระบบอัคคีภัย เป็นต้น

(4) สิ้นทรัพย์

สำนักวิทยบริการฯ มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ พร้อมในการผลิตผลิตภัณฑ์ (ภาพที่ P. 1ก (4)-1)

ภาพที่ P. 1ก (4)-1 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์

งาน	อาคาร พื้นที่ใช้สอย	เทคโนโลยี (Sofe)	เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญ
งานคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ	อาคารสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 19) ชั้น 2 ประกอบด้วย - ห้องศูนย์ปฏิบัติการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1921 (40 เครื่อง) - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1924 (40 เครื่อง) - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1926 (80 เครื่อง) - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1927 (56 เครื่อง) - ห้องเรียน 1922 - ห้องเรียน 1923 ชั้น 3 ประกอบด้วย - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1937 (Macintosh 30 เครื่อง) - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1938 (100 เครื่อง) - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1939 (60 เครื่อง) - ห้องเรียน 1931 - ห้องเรียน 1933 - ห้องเรียน 1934 - ห้อง Edutainment room	- ระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบ NSTRU-Net, NSTRU-WiFi - ห้องเรียน Smart Class Room สนับสนุนการเรียนการสอน - NSTRU CEFR Model - ระบบการเรียนการสอน ออนไลน์ - ระบบประเมินการเรียนการ สอนออนไลน์ - ระบบประเมินแฟ้มสะสม ผลงานนักศึกษา (Student e-Portfolio) - ระบบคลังข้อมูลดิจิทัล http://dspace.nstru.ac.th: 8080/dspace/ - Class Support (วิดีโอ แนะนำการใช้งานระบบ สนับสนุนการเรียนการสอน ออนไลน์) https://race.nstru.ac.th/c lass-support/ การใช้งานอินเทอร์เน็ต/การ ติดต่อ/สื่อสาร - ระบบอีเมลมหาวิทยาลัย - ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง - ระบบ NSTRU Passport	- โครงข่ายสายสัญญาณ Fiber Optic - อุปกรณ์กระจายสัญญาณ Layer 2, Layer 3 - จุดเชื่อมต่อสัญญาณไร้สาย - เครื่องมือทดสอบ สายสัญญาณ UTP ,Fiber Optic เพื่อใช้ในการระบุ ปัญหา - อุปกรณ์ สายส่งนำสัญญาณ โครงข่ายเน็ตเวิร์ค ที่ได้รับ การสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัย ได้แก่ สายส่ง นำสัญญาณแสง (Fiber Optic) ใช้เชื่อมต่อระบบ เครือข่ายระหว่างอาคาร และ สายส่งนำสัญญาณทองแดง แบบทีเกลียว (UTP Cable) ใช้เชื่อมต่อระบบเครือข่าย ภายในอาคาร - อุปกรณ์ ระบบเครือข่าย ได้แก่ อุปกรณ์เชื่อมต่อและ กระจายสัญญาณแบบใช้สาย (Switch) และอุปกรณ์ เชื่อมต่อและกระจาย สัญญาณแบบไร้สาย (Wireless)

งาน	อาคาร พื้นที่ใช้สอย	เทคโนโลยี (Sofe)	เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญ
	<p>ชั้น 4 ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ห้องโปรแกรมเมอร์ - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ <p>อุปกรณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ห้อง ICT Training room 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์กระจายสัญญาณ - การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำนวน 300 ตัว - ระบบ Line Official Account - ระบบช่วยเหลือการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ARIT e-service) <p>บริหารจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบรับสมัครบุคลากร https://raceapp.nstru.ac.th/home/regist/ - ระบบ Conference (ประชุมทางไกล) https://nstru.webex.com/webappng/sites/nstru/dashboard?siteurl=nstru - ระบบบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Worklogs) https://race.nstru.ac.th/home_ex/worklogs/index.php - ระบบเพิ่มสะสมผลงานอาจารย์/บุคลากร (e-Portfolio) https://race.nstru.ac.th/home_ex/e-portfolio/ - ระบบจัดเก็บไฟล์ (e-Filing) https://race.nstru.ac.th/home_ex/e-filing/main/lobby 	

งาน	อาคาร พื้นที่ใช้สอย	เทคโนโลยี (Sofe)	เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญ
		- ระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์ (e-Document) https://race.nstru.ac.th/home/e-document/ - ระบบสารสนเทศด้านงบประมาณ พัสดุ การเงิน บัญชีตามเกณฑ์ที่รับฟังง่าย (บัญชีสามมิติ) http://acctd.nstru.ac.th/ (เข้าได้เฉพาะภายในมหาวิทยาลัย) - ระบบงานบุคลากร (e-HRMS) https://race.nstru.ac.th/home/e-hrms/	
งานวิทยบริการ	อาคารหอสมุดกลาง (อาคาร 15) 6 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยดังนี้ 1.พื้นที่บริการสำหรับอ่านหนังสือชั้น 1-6 2.ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ห้อง (30 เครื่อง) 3.ห้องประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 6 ห้อง 4.ห้องสำเนาผลงาน 2 ห้อง 5.ห้องประชุมยนต์ห้องขนาดเล็ก 50 ที่นั่ง 6.ห้องชอบทำกิจสำหรับการเรียนรู้ตามอัธยาศัย	-Software ที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย / ระบบ LAN ระบบ Wireles - อุปกรณ์ระบบไอที/ ระบบ LAN ระบบ Wireless	- คอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 30 เครื่อง - คอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 เครื่อง - คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นและสนับสนุนการทำงานอื่นๆ จำนวน 20 เครื่อง - ประตูกั้นกสำหรับเข้าออก -ประตูป้องกันการขโมยหนังสือ 3M
งานภาษาต่างประเทศ	ห้องสมุดศูนย์ภาษา ห้องดูหนัง (Edutainment room)	-Software ที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย / ระบบ LAN ระบบ Wireles	- ครุภัณฑ์โทรทัศน์

งาน	อาคาร พื้นที่ใช้สอย	เทคโนโลยี (Sofe)	เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญ
	ห้องวัฒนธรรมเกาหลี มุม วัฒนธรรมอินโดนีเซีย	- อุปกรณ์ระบบไอที/ ระบบ LAN ระบบ Wireless	- คอมพิวเตอร์สำหรับ เจ้าหน้าที่ อาจารย์ จำนวน 15 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง
งานโสตทัศนศึกษาและ สื่อประชาสัมพันธ์	ห้องประชุมพรหมโยธี ห้อง ประชุม 3829 ห้องเรียน ประจำอาคาร 19 ห้อง ประชุมชั้น 1 สำนักวิทย บริการฯ ห้องประชุมยันต์ ทอง	-โปรแกรมประชุมทาง ออนไลน์ Zoom Meeting -โปรแกรมถ่ายทอดสด ออนไลน์ OBS และ Vmix -โปรแกรมแต่งภาพ Photoshop, Lightroom	- กล้องวิดีโอ Panasonic - กล้องบันทึกภาพนิ่ง Nikon - คอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ภาพที่ P1ก (5)-1 กฎระเบียบข้อบังคับ

งาน	กฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับสำคัญมาใช้ ในการกำกับการดำเนินงานของสำนักฯ
งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 - พระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยมั่นคงไซเบอร์ พ.ศ.2562 - ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญดิจิทัลข้อมูลภาครัฐ - ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ - นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
งานวิทยบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1.พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 2.พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 3.พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 4.มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549

งาน	กฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับสำคัญมาใช้ ในการกำกับการดำเนินงานของสำนักฯ
	5.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 6.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 7.ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เรื่อง การให้บริการหอสมุดกลาง และอัตราค่าธรรมเนียม พ.ศ.2561
งานภาษาต่างประเทศ	1. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง นโยบายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 2. แผนยุทธศาสตร์ราชภัฏระยะ 20 ปี 3. แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ (พ.ศ.2563 – 2565) 4. กรอบมาตรฐาน CEFR 5. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ และการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษา 6. ข้อกำหนดและเงื่อนไขการทดสอบข้อสอบมาตรฐาน TOEIC และ CU-TEP 7. ประกาศอัตราค่าสมัครสอบ TOEIC 8. ประกาศอัตราค่าสมัครสอบ CU-TEP 9. ระเบียบการใช้งานห้องสมุด
งานโสตทัศนศึกษาและสื่อ ประชาสัมพันธ์	1. พรบ.คอมพิวเตอร์ 2560 2. ข้อกำหนดและนโยบาย Facebook 3. นโยบาย ความปลอดภัยและลิขสิทธิ์ ของ YouTube

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ขึ้นตรงต่ออธิการบดี สำนักฯ จัดการบริหารองค์กร ประกอบด้วย 5 งาน การกำกับดูแลของสำนักฯ จะมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ 1 คน ผู้แทนบุคลากร 4 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน รวม 11 คน ทำหน้าที่

กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้างาน มีกลไกในการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการ ตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักฯ ดัง (ภาพที่ P. 1.ข (1)-1)

ภาพที่ P. 1ข (1)-1 คณะกรรมการบริหาร ติดตาม กำกับ สนับสนุน ประเมินผล และรายงานผลผลิตภัณฑ์หลัก

ผลิตภัณฑ์ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผลิตภัณฑ์ด้านงานวิทยบริการ	ผลิตภัณฑ์ด้านงานภาษาต่างประเทศ	ผลิตภัณฑ์ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์
1. หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย 2. คณะกรรมการประจำสำนักฯ 3. คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน/ภายนอก	คณะกรรมการประจำสำนักฯ	1. คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. คณะกรรมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้นักศึกษา (โดยมีตัวแทนจากอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ รวมถึงนักศึกษาจากแต่ละคณะ)	คณะกรรมการประจำสำนักฯ

(2) ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลิตภัณฑ์ด้านงานวิทยบริการ 3) ผลิตภัณฑ์ด้านงานภาษาต่างประเทศ และ 4) ผลิตภัณฑ์ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ดังภาพที่ P.1ข (2)-1

ภาพที่ P.1ข (2)-1 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า

ประเภทของลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1) นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย - ความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ของสำนัก - ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ปัญหา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย
2) บุคลากรของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบและสื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ - อินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งานของมหาวิทยาลัย - ความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ของสำนัก - ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ปัญหา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย
3) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกัน - ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร - ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย
4) หน่วยงานภายนอก/ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - ความร่วมมือในการพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย - การให้บริการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านงานวิทยบริการ	
1) นักศึกษา 2) อาจารย์และบุคลากร 3) ศิษย์เก่าและบุคลากรเกษียณอายุราชการ 4) บุคคลภายนอก (นร./นศ./บุคลากร)	1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> - ห้องสมุดมีหนังสือ/วารสารที่ผู้ใช้ต้องการใช้งาน - ผู้ใช้เสนอซื้อหนังสือแล้วบรรณารักษ์ต้องดำเนินการจัดซื้อให้ - ห้องสมุดมีหนังสือทันสมัยและเพียงพอผู้ใช้

ประเภทของลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องสมุดต้องหาทรัพยากรในรูปแบบอื่นๆ มาให้บริการ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ อีบุค เป็นต้น <p>2. ด้านการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ได้รับบริการที่ดีจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด - ให้บริการอย่างเท่าเทียมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ - การให้บริการเหนือความคาดหมาย - ขอคำแนะนำการใช้งานกับบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ได้ทุกคน
ด้านงานภาษาต่างประเทศ	
<ol style="list-style-type: none"> 1) นักศึกษา 2) อาจารย์และบุคลากร 3) บุคคลภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการทดสอบภาษาอังกฤษหลังอบรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ - กิจกรรมพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพให้แก่นักศึกษาที่หลากหลาย และไม่มีค่าใช้จ่าย - มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย - ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดศูนย์ภาษา - เพิ่มจำนวนที่นั่งในห้องสมุดศูนย์ภาษา - ความพร้อมในการเรียนออนไลน์ช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 - ปรับปรุงระบบเครื่องเสียงสำหรับห้องที่ใช้จัดสอบบางห้องให้ดีกว่าเดิม - เพิ่มความถี่ในการจัดสอบ
ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์	
<ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) บุคลากร/หน่วยงานภายใน 3) นักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงระบบโสตทัศนอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย - ระบบการประชุมออนไลน์ที่ทันสมัย

ภาพที่ P. 1ข (2)-2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลิตภัณฑ์ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความต้องการและความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และนโยบายของมหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัย
- อินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง มีเสถียรภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งานภายในมหาวิทยาลัย - ความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ของสำนัก - ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย	หน่วยงานภายใน
- บัณฑิตมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ
- คู่ความร่วมมือในการพัฒนาหรือสนับสนุนระบบบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วยงานเอกชน
- ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	หน่วยงานภาครัฐ

ภาพที่ P. 1ข (2)-3 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลิตภัณฑ์ด้านงานวิทยบริการ

ความต้องการและความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1.1 หนังสือทันสมัย 1.2 จำนวนหนังสือเพียงพอต่อผู้ใช้ 1.3 ฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ 1.4 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ 2.ด้านการบริการ 2.1 จำนวนการยืม/ครั้ง และระยะเวลาเพิ่มขึ้น 2.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม 2.3 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยเหลือการใช้งานได้ทุกคน	1.นักศึกษา 2.อาจารย์ 3.บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 4.บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย 5.หน่วยงานอื่น ๆ ภายในจังหวัด

ความต้องการและความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.4 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการเกินความคาดหมาย	

ภาพที่ P. 1ข (2)-4 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลิตภัณฑ์ด้านงานภาษาต่างประเทศ

ความต้องการและความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เป็นหน่วยทดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษที่หลากหลาย	ประชาชนในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียง
ต้องการร่วมงาน และมีข้อตกลงร่วมกัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูมิศาสตร์ภาคใต้

ภาพที่ P. 1ข (2)-5 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลิตภัณฑ์ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์

ความต้องการและความคาดหวัง	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เป็นหน่วยให้บริการประชุมออนไลน์คอนเฟอเรนซ์และแพร่ภาพกิจกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และประชาชนในพื้นที่

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

สำนักวิทยบริการฯ คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักฯ ผู้รับผิดชอบผลิตภัณฑ์ และระบบงานหลัก ได้ร่วมกันวิเคราะห์เพื่อการจัดทำข้อกำหนด บทบาท และกลไกในการสื่อสารที่สำคัญ ดังภาพที่ P. 1ข (3)-1

ภาพที่ P. 1ข (3)-1 ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการสื่อสาร
ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ			
ผู้ส่งมอบ - บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) - สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา หรือ UniNet	ให้บริการโครงข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร	พัฒนาโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้รองรับความต้องการใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> ● อีเมล ● เว็บไซต์ ● การประชุม ● โทรศัพท์ ● Messenger, Line

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ คู่ความร่วมมือ	บทบาทผู้ส่งมอบ/คู่ความ ร่วมมือ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการ สื่อสาร
พันธมิตร - คณะ / หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย - กลุ่มเครือข่ายสำนักวิทย บริการ กลุ่มภูมิศาสตร์ ภาคใต้ - บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> • แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ • ให้การสนับสนุน กิจกรรมและการ ดำเนินการ • สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญ/ ให้คำปรึกษาทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> • แผนการพัฒนา นักศึกษาด้านดิจิทัล ขีดกลางความร่วมมือ การพัฒนาโครงพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ กสท. กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช 	<ul style="list-style-type: none"> • อีเมล • เว็บไซต์ • การประชุม • โทรศัพท์ Instant Message (Messenger, Line)
คู่ความร่วมมือ - บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนเทคโนโลยี และอุปกรณ์กระจาย สัญญาณอินเทอร์เน็ต ในจุดที่ให้บริการ สัญญาณอินเทอร์เน็ต แบบไร้สาย (WIFI) 	<ul style="list-style-type: none"> • โครงการความร่วมมือ ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสารระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช 	<ul style="list-style-type: none"> • อีเมล • เว็บไซต์ • การประชุม • โทรศัพท์ Instant Message (Messenger, Line)
ด้านงานวิทยบริการ			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ -อาจารย์/นักศึกษา สำนักพิมพ์ ผู้ให้บริการฐานข้อมูล หน่วยงานอื่น ๆ ภายใน จังหวัด	-พิจารณาเสนอซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ -สำนักพิมพ์จัดหาและส่ง มอบทรัพยากรสารสนเทศ -ผู้ให้บริการจัดหาและส่ง มอบฐานข้อมูล -สร้างเครือข่ายความ ร่วมมือด้านห้องสมุด	-แผนปฏิบัติราชการรายปี -ข้อมูลสำนักพิมพ์/ ฐานข้อมูล -หนังสือขอความ อนุเคราะห์	-Website -E-mail / Facebook/Line -หนังสือราชการ -โทรศัพท์ -การประชุม

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ คู่ความร่วมมือ	บทบาทผู้ส่งมอบ/คู่ความ ร่วมมือ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการ สื่อสาร
ด้านการบริการ -อาจารย์/นักศึกษา/ บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย -บุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัย -หน่วยงานอื่น ๆ ภายใน จังหวัด	-บริการแนะนำการใช้และ ส่งเสริมการใช้บริการ ห้องสมุด	กิจกรรมส่งเสริมการใช้ บริการ	-Website -E-mail / Facebook/Line -หนังสือราชการ -โทรศัพท์ -วิทยุ
ดำเนินงานภาษาต่างประเทศ			
ผู้ส่งมอบ - กระทรวง อว. - หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป - คณะครุศาสตร์ - คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ - คณะวิทยาการจัดการ - คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี - คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	- นโยบายยกระดับ มาตรฐานภาษาอังกฤษ ในสถาบันอุดมศึกษา - จัดการเรียนการสอน หมวดวิชาศึกษาทั่วไป และกลุ่มวิชาเฉพาะที่ หลักสูตรกำหนด - ส่งเสริม สนับสนุนให้ นักศึกษาเข้าร่วม กิจกรรมกับงาน ภาษาต่างประเทศ และ การเข้ารับการทดสอบ ก่อนสำเร็จการศึกษา	- การดำเนินงานซึ่งการนำ นโยบายมาสู่การปฏิบัติ - ประกาศ / แนว ปฏิบัติการยกระดับ มาตรฐานภาษาอังกฤษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช - คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบัณฑิตที่มหาวิทยาลัย กำหนด - เกณฑ์ประกันคุณภาพ การศึกษา	- หนังสือราชการ - การประชุม
พันธมิตร - งานภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏ ภูมิศาสตร์ภาคใต้ - สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย	- ร่วมมือพัฒนาข้อสอบ ภาษาอังกฤษตามกรอบ มาตรฐาน CEFR - ให้ความรู้ และให้ คำปรึกษาด้านการ บริหารงานศูนย์ภาษา - สนับสนุนการจัดหลักสูตร การอบรมภาษาอังกฤษ	- ข้อตกลงการพัฒนา ข้อสอบกลาง - หลักสูตรมีความ ครอบคลุม ครบถ้วน เสร็จตามกำหนดเวลา - ผู้บรรยายมีความ เชี่ยวชาญในหลักสูตร / การบริหารงานศูนย์ภาษา	- หนังสือราชการ - การประชุม - หลักสูตรการอบรม - E-mail / LINE

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ คู่ความร่วมมือ	บทบาทผู้ส่งมอบ/คู่ความ ร่วมมือ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการ สื่อสาร
	ตามความต้องการของ ลูกค้า		
คู่ความร่วมมือ - สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ การสอนภาษาจีน นานาชาติ (Office of Chinese Language Council International หรือ HANBAN) - องค์การความร่วมมือ ระหว่างประเทศของ สาธารณรัฐเกาหลี (KOICA) - CPA Thailand - ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย - สถาบันทดสอบทาง การศึกษาแห่งชาติ (สทศ.)	- สนับสนุนครูอาสาสมัคร ชาวจีน - สนับสนุนครูอาสาสมัคร ชาวเกาหลี - จัดสอบข้อสอบ TOEIC - จัดสอบข้อสอบ CU- TEP - จัดสอบข้อสอบ TEC-W	- ข้อกำหนดการดูแลครู อาสาสมัคร - เงื่อนไข / ข้อตกลงของ การเป็นศูนย์สอบย่อย	- Website - E-mail / Facebook / LINE - หนังสือราชการ - การประชุม
ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์			
คู่ความร่วมมือ -หลักสูตรนิเทศศาสตร์ -สำนักงานอธิการบดี -งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช	-สนับสนุนนักศึกษาเข้าร่วม ดำเนินงานฝ่ายโสตฯ เพื่อ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ร่วมกันกับบุคลากรด้าน งานโสตฯ -สนับสนุน/จัดหากิจกรรม ด้านงานโสตฯ รวมทั้ง สนับสนุนงบประมาณ กลางในการหาอุปกรณ์ สนับสนุนงานโสตฯ ของ สำนักวิทยบริการฯ สร้าง เครือข่ายและร่วมสื่อสาร	-พัฒนารูปแบบการประชุม คอนเฟอเรนซ์ และ ถ่ายทอดภาพออนไลน์ ร่วมกับสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ -ประชุมร่วมกันในทุกๆ ครั้งของภาคการศึกษาใหม่ เพื่อสำรวจความพร้อมของ อุปกรณ์สนับสนุนงานโสตฯ ของสำนักวิทยบริการ	-การประชุม -Facebook / Line

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ คู่ความร่วมมือ	บทบาทผู้ส่งมอบ/คู่ความ ร่วมมือ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการ สื่อสาร
	ประชาสัมพันธกิจกรม ของสำนักวิทยบริการฯ		

ภาพที่ P. 1ข (3)-2 ข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทานและกลไกการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทาน	ช่องทางการ สื่อสาร	ความถี่
หน่วยงาน/ เครือข่ายทั้ง ภาครัฐและ เอกชน	1. ความหลากหลาย ยืดหยุ่น และการได้รับประโยชน์ ร่วมกัน 2. การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละ โครงการ ตามข้อตกลงร่วมกัน 3. การมีส่วนร่วมในการวางแผน และการดำเนินงาน	ประชุม e-mail โทรศัพท์ หนังสือ	ปีละ 1 ครั้ง

2. สถานการณ์ขององค์กร

ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักวิทยบริการฯ ได้การเทียบเคียงกับสถาบันอื่นๆ ตามผลิตภัณฑ์ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานวิทยบริการ ด้านงานภาษาต่างประเทศ และด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ตามภาพที่ P. 2ก (1)-1

ภาพที่ P. 2ก (1)-1 ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอื่น

ผลิตภัณฑ์	เทียบกับสถาบัน	ตัวชี้วัดที่เทียบ
ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	Website สำนัก

ผลิตภัณฑ์	เทียบกับสถาบัน	ตัวชี้วัดที่เทียบ
	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 	
ด้านงานวิทยบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ด้านทรัพยากรสารสนเทศ - ด้านการบริการ 	หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ - สถิติการบริการยืม-คืน - จำนวนฐานข้อมูล - สถิติการเข้าใช้ฐานข้อมูล - งบประมาณ - แบบประเมินความพึงพอใจ
ด้านงานภาษาต่างประเทศ <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ให้นักศึกษาทุกระดับ - การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ - บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ 	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีระดับความสามารถภาษาอังกฤษตามมาตรฐาน CEFR ระดับ B1 - จำนวนเงินรายได้จากการบริการจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดศูนย์ภาษา
ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการประชุมออนไลน์คอนเฟอร์เรนซ์ - จำนวนการถ่ายทอดออนไลน์ - จำนวนการตอบสนองการขอใช้บริการ

ผลิตภัณฑ์	เทียบกับสถาบัน	ตัวชี้วัดที่เทียบ
	- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยะลา	

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักวิทยบริการฯ มีการศึกษาข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในด้านการตลาด การแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT ในทุกผลิตภัณฑ์ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในแต่ละผลิตภัณฑ์ ที่จะมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขัน ดังภาพที่ P. 2ก (2)-1

ภาพที่ P. 2ก (2)-1 ปัจจัยภายในและภายนอกของผลิตภัณฑ์ : การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์	ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน
ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	ภายใน	1. องค์กรเกิดการเรียนรู้และการปรับตัวที่จะนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน
		2. มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัลทั้งในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น (Short course) ประกาศนียบัตร (Certificate) และปริญญาตรี (Bachelor Degree)
	ภายนอก	1. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับให้บริการบริหารจัดการ และการสื่อสารมากขึ้น

ผลิตภัณฑ์	ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน
		2. ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการเข้าถึงข้อมูล และบริการที่รวดเร็วผ่านแพลตฟอร์มรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น
ด้านงานวิทยบริการ		
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ภายใน	- งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรน้อยลงและไม่เพียงพอ - ผู้ใช้มีความต้องการทรัพยากรเพิ่มมากขึ้น
	ภายนอก	- ราคาหนังสือ/ฐานข้อมูล/อีบุค มีราคาสูงขึ้น
- ด้านการบริการ	ภายใน	- นักศึกษามีจำนวนลดลงทำให้ปริมาณการใช้ทรัพยากรลดลง - นักศึกษาเข้าใช้บริการน้อยลง
	ภายนอก	- การเปลี่ยนของเทคโนโลยีทำให้ผู้ใช้บริการมีแหล่งและช่องทางการเรียนรู้มากขึ้นทำให้เข้าใช้งานห้องสมุดน้อยลง - การแลกเปลี่ยนทรัพยากรผ่านการยืมระหว่างห้องสมุด UC-TAL
ด้านงานภาษาต่างประเทศ		
- การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ให้แก่นักศึกษาทุกระดับ	ภายใน	1. งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่มีแนวโน้มลดลง 2. มีกระบวนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่เป็นระบบ 3. มีกิจกรรมส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษที่หลากหลายที่มุ่งพัฒนาตัวผู้เรียนโดยตรง
	ภายนอก	1. การเปลี่ยนแปลงของ Generation ของผู้เรียน

ผลิตภัณฑ์	ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน
		2. มีคอร์สอบรมในรูปแบบออนไลน์ที่เป็นทางเลือกให้แก่ผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น
- การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ	ภายใน	1. ความพร้อมด้านระบบเสียงในห้องที่ใช้ในการจัดสอบ 2. สถานที่จัดสอบไม่เพียงพอต่อการขยายจำนวนผู้เข้าสอบ
	ภายนอก	สถานศึกษา หรือสถานประกอบการภาครัฐ และภาคเอกชนต้องการบุคลากรที่มีผลคะแนนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น
- บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ	ภายใน	นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดน้อยลง
	ภายนอก	การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสื่อการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเองตลอดเวลา
ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์		
	ภายใน	การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทำให้อุปกรณ์ชำรุดเสียหายได้ง่าย
	ภายนอก	การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว ทำให้อุปกรณ์ล้าสมัย

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักวิทยบริการฯ ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลดังภาพที่ ภาพที่ P. 2ก (3)-1

ภาพที่ P. 2ก (3)-1 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

ผลิตภัณฑ์หลัก	แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบที่สำคัญ
ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	
<ul style="list-style-type: none"> - บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย - บริการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ - บริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ - บริการอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล - บริการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนผู้มารับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านงานวิทยบริการ	
<ul style="list-style-type: none"> - ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลาง -ฐานข้อมูล Gale -ฐานข้อมูล EBSCO -งบประมาณ
<ul style="list-style-type: none"> - ด้านการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -สถิติการยืม-คืนหนังสือ -สถิติการใช้ฐานข้อมูล -แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด
ด้านงานภาษาต่างประเทศ	
<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ให้แก่นักศึกษาทุกระดับ - การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ - บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีระดับความสามารถภาษาอังกฤษตามมาตรฐาน CEFR ระดับ B1 - จำนวนเงินรายได้จากการบริการจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดศูนย์ภาษา
ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์	
<ul style="list-style-type: none"> -บริการระบบ Video Conference -บริการถ่ายทอดสด 	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนการประชุมออนไลน์คอนเฟอร์เรนซ์ -จำนวนการถ่ายทอดออนไลน์ -จำนวนการตอบสนองการขอใช้บริการ

ข บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักวิทยบริการฯ ได้พิจารณาถึงความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯตามภาพที่ P. 2ข-1

ภาพที่ P. 2ข-1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์(คุกคาม/ จุดอ่อน)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์(จุดแข็ง/ โอกาส)
<p>ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>1. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานท้องถิ่น</p> <p>2. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วมีผลทำให้กระบวนการในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง บุคลากรจึงต้องเรียนรู้และก้าวให้ทันกับเทคโนโลยี</p> <p>3. การพัฒนาห้องปฏิบัติการ Data Center และการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายและระบบ Data Center ให้รองรับการเข้าสู่ Smart University ของมหาวิทยาลัย</p>	<p>1. รัฐบาลมีนโยบายในการสนับสนุนการใช้ไอทีและภาษาอังกฤษ เพื่อนำประเทศเข้าสู่ยุคสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัล หรือ Thailand 4.0 ส่งผลให้ สำนักฯ ได้มีโอกาสจัดกิจกรรมพัฒนา ส่งเสริม การใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ ๆ มากขึ้น</p> <p>2. มีเครือข่ายความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย</p>
<p>4. การปรับปรุงห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ภายในห้องเรียน เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการบริการ อุปกรณ์ระบบเครือข่ายให้มีความทันสมัย</p> <p>5. การพัฒนาฐานข้อมูลอัจฉริยะ Smart Database สำหรับใช้วางแผนการพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย และงานบริการวิชาการ</p> <p>6. การกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (COM)</p> <p>7. การพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเชื่อมโยง และมีความทันสมัย</p> <p>8. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ สำหรับใช้ในการวางแผน พัฒนาท้องถิ่น ให้บริการแก่หน่วยงานเครือข่ายภายนอก</p>	<p>3. มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการขับเคลื่อนการดำเนินงานบริการวิชาการโดยใช้เครือข่ายชุมชนและหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน</p> <p>4. ความสามารถในการให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการการเรียนการสอนในความเร็วสูงสุด 10 Gbps</p> <p>5. สำนักมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและแพลตฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน</p> <p>ในการดำเนินงานตามพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการด้านการเรียนการสอนในรูปแบบ Online</p> <p>6. บุคลากรมีทักษะทางด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล</p> <p>7. มีสื่อการสอนและคู่มือสนับสนุนการใช้งานแพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์แก่นักศึกษาและอาจารย์</p>

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์(คุกคาม/ จุดอ่อน)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์(จุดแข็ง/ โอกาส)
<p>9. บุคลากรให้บริการด้านเครือข่ายยังไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีเฉพาะทางสมัยใหม่อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>10. นักพัฒนาระบบไม่ได้รับการพัฒนาทักษะการใช้งานเครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>8. บุคลากรมีศักยภาพในการให้บริการ มีจิตสาธารณะมีการทำงานเป็นทีม มีเอกภาพ (เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน) และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี</p> <p>ดี และพร้อมเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ</p> <p>9. บุคลากรมีความรู้ในการผลิตสื่อในรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง</p> <p>10.ความต้องการของผู้รับบริการภายนอกของการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้องสตูดิโอ ที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย สามารถให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อการจัดหารายได้ให้แก่มหาวิทยาลัยได้</p>
<p>ด้านงานวิทยบริการ</p> <p>งบประมาณที่ลดลง</p>	<p>1. งานวิทยบริการได้พัฒนาระบบปฏิบัติการห้องสมุดอัตโนมัติ จาก Wlai Autolib 2 เป็น Wlai Autolib Ultimate เทียบเท่าระบบปฏิบัติการห้องสมุดอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยใกล้เคียง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความ</p>
	<p>สะดวกในการใช้งานมากขึ้นผ่านอุปกรณ์สื่อสารรูปแบบต่างๆ</p> <p>2. งานวิทยบริการมีกระบวนการให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 เพื่อตอบโจทย์การให้บริการของผู้ใช้ในระหว่างที่หอสมุดกลางไม่สามารถเปิดให้บริการได้</p>
<p>ด้านงานภาษาต่างประเทศ</p> <p>ห้องที่ใช้ในการจัดสอบข้อสอบมาตรฐานเพื่อการจัดการรายได้ยังไม่ได้มาตรฐาน</p>	<p>1. งานภาษาต่างประเทศมีกระบวนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้เป็นไปตามกรอบ CEFR “NSTRU CEFR Model” ที่เป็นระบบ ชัดเจน และครอบคลุมนโยบายของคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ.2559</p> <p>2. งานภาษาต่างประเทศเป็นศูนย์สอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ TOEIC และ CU-TEP สามารถให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างรายได้ให้แก่มหาวิทยาลัยได้</p>

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์(คุกคาม/ จุดอ่อน)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์(จุดแข็ง/ โอกาส)
	3. งานภาษาต่างประเทศมีเครือข่ายความร่วมมือทางด้านวิชาการ 4. งานภาษาต่างประเทศมีห้องสมุดเฉพาะทางที่เป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมให้แก่นักศึกษา และผู้สอน
ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ อุปกรณ์ที่ใช้เสื่อมประสิทธิภาพลงจากการใช้งานจำนวนมาก ทำให้ต้องมีการจัดหาทดแทนอย่างต่อเนื่อง	1. งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์มีบุคลากรที่มีความมุ่งมั่น สู้งาน ทำงานเป็นทีม 2. งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์มีปริมาณงานทั้งในระดับสำนักและระดับมหาวิทยาลัยมากที่สุดเมื่อเทียบกับงานโสตฯ ของสำนักฯ และคณะอื่นๆ 3. สถานการณ์ของโควิด-19 ส่งผลดีต่อโอกาสในการทำงานของงานโสตฯ ผ่านการประชุมออนไลน์และการถ่ายทอดออนไลน์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการฯ ได้นำเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เกณฑ์การประเมินรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Review) และการประเมินความเสี่ยงในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานวิทยบริการ ด้านงานภาษาต่างประเทศ และด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ส่วนการปรับปรุงกระบวนการและระบบงาน สำนักฯ ได้นำวงจรคุณภาพ PDCA ของ Deming (OP-4) มาใช้เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานการให้มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการ เป็นการกำหนดผลสำเร็จของงานและเป้าหมายที่สำนักฯ คาดหวัง โดยใช้การปฏิบัติงานในระบบ Objectives and key results (OKR) เป็นวิธีการตั้งเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรในสำนักฯ ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง และไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

หมวด 1 : การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1ก วิสัยทัศน์ และค่านิยม

1.1ก (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม



ผู้นำระดับสูงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ภายใต้แนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลตามแนวทางของสถาบันคลังสมองแห่งชาติ (ภาพที่ 1.1ก (1)-1)

จากผลการสำรวจความพร้อมของสถาบันอุดมศึกษาในการก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลใน 5 มิติ ประกอบด้วย 1) ทิศทางและการพัฒนาองค์กร 2) ความพร้อมด้านพันธกิจ/ธุรกิจ 3) ความพร้อมด้านระบบงานประยุกต์ 4) ความพร้อมด้านข้อมูล 5) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยผลความพร้อมดังกล่าวสามารถนำมาประเมินระดับความเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลด้วยเครื่องมือ Digital Maturity Model (DMM) ซึ่งสามารถแบ่งได้ 4 ระดับ ประกอบด้วย 1) Traditional University 2) E-University 3) Connected University 4) Smart University จากผลการศึกษาสำรวจ พบว่ามหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของวิสัยทัศน์ ภารกิจหลักและกลยุทธ์อยู่ในระดับ 2 (E-University) ส่วนด้านอื่น ๆ เฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1 (Traditional University) ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงภาพของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการเริ่มขับเคลื่อนในส่วนของนโยบายเริ่มเข้าสู่ระดับ 2 อย่างไรก็ตามยังขาดความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านระบบงานประยุกต์ที่ยังจัดอยู่ในระดับ 1 (ภาพที่ 1.1ก (1)-2)

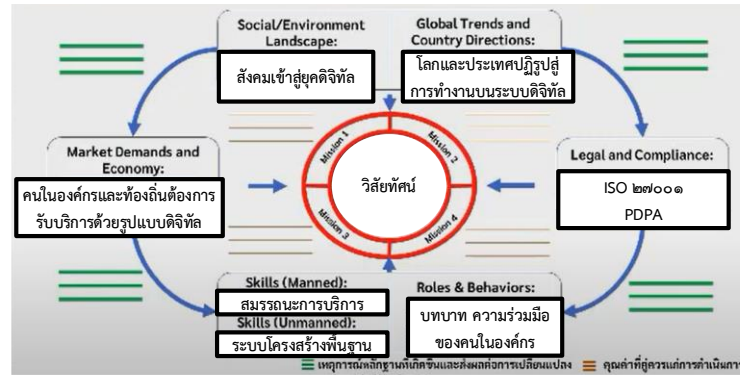
ผู้นำสำนักฯ ได้ดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์จากบริบทจริง ด้วยการประยุกต์ใช้เครื่องมือ Vision Builder ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมองภาพกว้างก่อนที่จะกำหนดขอบเขต และทิศทางของงานแต่ละด้าน รวมถึงสามารถปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ตอบโจทย์กับความต้องการในแต่ละยุคสมัย พบว่าบริบทเชิงสังคมปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้เกิดความต้องการในการรับบริการผ่านรูปแบบดิจิทัลจากทั้งคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็น นักศึกษา บุคลากร รวมถึงบุคคลทั่วไปและหน่วยงานต่าง ๆ ในท้องถิ่น ส่วนบริบทของโลกและประเทศก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเริ่มมีการปฏิรูปหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าสู่ระบบดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการออกกฎหมายและระบบใน

การดูแลการทำงานด้วยระบบดิจิทัล ทั้ง ISO 27001 และ พรบ.ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการยกระดับสมรรถนะการบริการ และระบบโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับรูปแบบใหม่นี้ รวมถึงการกำหนดระบบกลไก บทบาท การให้ความร่วมมือ รวมถึงการปรับกระบวนการขั้นตอนการทำงานบนระบบดิจิทัลขององคัพพในองค์กร เพื่อการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะในอนาคต จากการวิเคราะห์ดังข้างต้น จึงนำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ (ภาพที่ 1.1ก (1)-3)

จากนั้นมีการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ผ่านการวิเคราะห์ เข้าสู่กระบวนการรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียในการประชุมโอกาสต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ประกอบด้วย 1) คณะผู้บริหารสำนักฯ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการถึงหัวหน้างาน (เข้าวาระการประชุมและมีการทบทวน 3 ครั้ง) 2) คณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 3) การประชุมร่วมกับผู้บริหารมหาวิทยาลัยตั้งแต่นายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี รองอธิการบดี 4) การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ภายในสำนักฯทุกคน (ภาพที่ 1.1ก (1)-4) ทำให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์และค่านิยมที่มีความสมบูรณ์รอบด้านผ่านการรับฟังและสอดคล้องกับบริบทจริงทั้งภายในและภายนอก (ภาพที่ P.1ก (2)-1)

<p>ภาพที่ 1.1ก (1)-1 การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล</p>	<p>ภาพที่ 1.1ก (1)-2 ความพร้อมของมหาวิทยาลัยกลุ่มราชภัฏในการก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล</p>
 <p>นโยบาย “ Modularity ท้ายตึกทุกห้อง ” แบ่งกลุ่มบริการด้านไอทีโดยอิงตามต่อตึกบริการใน ๓ ฝั่ง ให้บริการได้เร็วและปลอดภัย วางแผนเทคโนโลยีในการทำงาน</p> <p>ปฏิบัติการ “ Optimization ทำให้อะไรในมือไม่ติด ” ตัดการงานซ้ำซ้อนกัน เชื่อมบริการงานได้ถูกต้อง ลดปริมาณการไอทีที่ จำเป็น บริการเร็วขึ้น ปลอดภัย</p> <p>นโยบาย “ Standardization ทำให้เป็นมาตรฐาน ” จัดกลุ่มระบบการทำงานและบริการไอที เป็นมาตรฐานในการสั่งซื้อฮาร์ดแวร์ ประหยัดค่าใช้จ่าย เรื่อง License & Support ลดต้นทุนด้านไอที project/time/costs/risks</p> <p>ปฏิบัติการ “ Silo การทำงานเดี่ยว ” ทำงานซ้ำทำเรื่องเหมือนกันทำครั้งเดียว ประหยัดกระดาษ เปลี่ยนแปลงยาก ชะงักแบบยาก ใช้ เวลานานในการจัดการและแก้ปัญหา มีความเสี่ยงสูง</p> <p>ที่มา : สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี</p>	 <p>มิติ 1 ทิศทางการพัฒนาองค์กร (Direction)</p> <p>มิติ 2 ความพร้อมด้านธุรกิจ (Business)</p> <p>มิติ 3 ความพร้อมด้านระบบงานประยุกต์ (Application)</p> <p>มิติ 4 ความพร้อมด้านข้อมูล (Data)</p> <p>มิติ 5 ความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technology)</p>

ภาพที่ 1.1ก (1)-3 กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์จากบริบทที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้เครื่องมือ Vision Builder



ภาพที่ 1.1ก (1)-4 กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมแบบมีส่วนร่วม



การประชุมคณะผู้บริหารสำนักฯ



การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ



การประชุมร่วมกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย



การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักฯ

1.1ก (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีการประกาศ

เจตจำนงการบริหารงานของสำนักฯ ตามแนวนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นที่จะกำกับดูแล รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาไม่ดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมาย กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ P.1ก(5)-1) และไม่มีพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ให้ความสำคัญและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

ผู้นำระดับสูงให้การส่งเสริมและสนับสนุนการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยรับการตรวจสอบจากศูนย์ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย รวมถึงปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของศูนย์ตรวจสอบภายในอย่างเคร่งครัด โดยมีการดำเนินการในการปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส เช่น การจัดการฝึกอบรม/การจัดการความรู้/ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การประชุมกับส่วนงานพัสดุในการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ เป็นต้น มีการกำกับติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้านตามสายการบังคับบัญชา เช่น งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ งานภาษาต่างประเทศ งานวิทยบริการ เป็นต้น หากพบปัญหาในการรับบริการ เช่น การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเกิดข้อร้องเรียน จะมีกระบวนการพิจารณาข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการผู้บริหารสำนักฯ เพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริการมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลประเมินการบริหารงานของผู้อำนวยการและทีมบริหารสำนักฯ มีผลคะแนน แสดงดัง (ภาพที่ 7.4ก(1)-2 และภาพที่ 7.4ก(1)-3)

ผู้นำระดับสูงมีการสร้างสภาพแวดล้อมในสำนักฯ เพื่อการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เช่น จัดทำประกาศหลักเกณฑ์การพิจารณาในการให้บริการทรัพยากรของสำนักฯ เพื่อความโปร่งใสในปฏิบัติงานและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน จัดทำทะเบียนคุมทรัพยากรของสำนักฯ เพื่อควบคุม ดูแล รักษาได้อย่างทั่วถึง การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการของสำนักฯ เป็นต้น

นอกจากนี้จากการระบอบาของเชื้อโรคโควิด -19 ยังได้มีการปรับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพภายในสำนักฯ การปรับวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยการทำงานจากบ้าน (WFH) เพื่อความปลอดภัย การทำระบบ E-office ระบบหนังสือราชการออนไลน์ และยังมีมุ่งเน้นการเคารพสิทธิส่วนบุคคล

ในการไม่เปิดเผยข้อมูลใหม่ไลน์ของบุคลากร การมีจิตอาสาในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การสื่อสารข้อควรปฏิบัติในการดำรงชีพช่วงระบาดของโรคโควิด -19

1.1 ข การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงได้มีการจัดตั้งงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นในโครงสร้างองค์กร เพื่อรับผิดชอบในการนำสารสนเทศที่สำคัญสื่อสารไปยังบุคลากร กลุ่มลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ผู้นำระดับสูง เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศต่างๆ เช่น วิสัยทัศน์ นโยบาย และกิจกรรมของสำนักฯ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วม และบอกต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง โดยใช้รูปแบบการสื่อสารหลากหลายช่องทาง (ภาพที่ 1.1 ข -1) ด้วยอุปกรณ์และวิธีการที่ทันสมัย เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ใหม่ การริเริ่มใช้ line OA การใช้ Facebook และจ่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงการสื่อสารผ่าน Email รายบุคคล และ Messenger รายกลุ่ม ผู้บริหารสำนักฯมีการสำรวจประสิทธิผลการใช้ พบว่าเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งบุคลากรได้ใช้เป็นช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งข้อร้องเรียนส่วนตัวถึงคนบดีโดยตรง ทำให้การสื่อสารภายในสำนักฯ มีความรวดเร็ว และสร้างการมีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีบุคลากรให้ข้อมูลเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวการจัดกิจกรรมต่างๆ ข่าวการอบรมเชิงปฏิบัติการต่างๆ ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร เป็นต้น

ผู้นำระดับสูง ยังจัดให้มีการสื่อสาร 2 ทาง ในรูปแบบการประชุม เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก การประชุมผู้บริหารสำนักฯ การประชุมแต่ละส่วนงาน รวมทั้งการจัดโครงการกิจกรรมที่สำคัญของสำนักฯ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในเรื่องที่สำคัญ ผลจากการสื่อสารและการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงในหลายรูปแบบ พบว่า บุคลากรของสำนักฯ สามารถนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติผ่านกิจกรรมและโครงการตามแผนปฏิบัติการ และการปฏิบัติงานตาม TOR และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส และมีการสรุปผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเมื่อสิ้นปีงบประมาณ (ภาพที่ 7.4ก(2)-1)

ภาพที่ 1.1ข-1 ช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักฯ

ช่องทางการสื่อสาร	สารสนเทศที่นำเสนอ						ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย
	นโยบาย/ แผนยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติ	รูปแบบการบริการ	กฎ/ข้อบังคับ/จริยธรรม	การดำเนินงาน ผลลัพธ์	อื่นๆ		
การสื่อสารแบบ 2 ทาง								
การประชุมผู้บริหารสำนักฯ	/	/	/	/	/	/	1ครั้ง/เดือน	ผู้บริหาร/ จนท.
การประชุมคกก.ประจำสำนักฯ	/	/	/	/	/	/	2ครั้ง/ปี	ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้บริหาร/ จนท.
การประชุมสำนักฯ	/	/	/	/	/	/	4ครั้ง/ปี	ผู้บริหาร/ จนท.
การประชุมกลุ่มงานโดยรองผอ.	/	/	/	/	/	/	2ครั้ง/เดือน	ผู้บริหาร/ จนท.
ผู้บริหารเยี่ยมกลุ่มงาน	/	/	/	/	/	/	6ครั้ง/ปี	ผู้บริหาร/ จนท.
การประชุมกับผู้บริหาร ม.	/	/	/	/	/	/	6ครั้ง/ปี	ผู้บริหาร/ จนท.
Line OA	/	/	/	/	/	/	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร/ จนท./ นักศึกษา/ บุคลากร
Messenger Group	/	/	/	/	/	/	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร/ จนท.
การสื่อสารทางเดียว								
Website	/	/	/	/	/	/	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร/ จนท./ ผู้รับบริการ ทุกกลุ่ม

ช่องทางการสื่อสาร	สารสนเทศที่นำเสนอ						ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย
	นโยบาย/ แผนยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติ ฯ	รูปแบบ การ บริการ	กฎ/ ข้อบังคับ/ จริยธรรม	การ ดำเนินงาน ผลลัพธ์	อื่นๆ		
E office	/	/	/	/	/	/	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร/ จนท.
จอ ประชาสัมพันธ์	/	/	/	-	/	/	ทุกวัน	ผู้บริหาร/ จนท./ ผู้รับบริการ ทุกกลุ่ม

1.1ค พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1ค (1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการจัดให้มีระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด และความคล่องตัวของสำนักฯ โดยมีการกำหนดระบบงานแบบ Objectives & Key Results (OKRs) เพื่อให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน สู่การออกแบบกระบวนการทำงานอย่างยืดหยุ่น และสร้างสรรค์ เกิดการบูรณาการร่วมกันในการทำงานเพื่อให้บริการ โดย OKRs เกิดจากการวิเคราะห์ความสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนัก ปี 2566 – 2570 ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ SWOC และยุทธศาสตร์องค์กรนำมาทบทวนปรับปรุงและพัฒนางาน มีการนำข้อมูลสารสนเทศจากผลการดำเนินการตาม TOR ผลการประเมินระบบคุณภาพ EdPEX ผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน มีการการรับฟังเสียงลูกค้าทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ มาเป็นข้อมูลในการทบทวนและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังมีการเน้นระบบการบริหารความเสี่ยงในทุกยุทธศาสตร์ มีการจัดตั้ง กก. บริหารความเสี่ยงระดับสำนัก ทำหน้าที่วิเคราะห์เหตุการณ์และระดับความเสี่ยงทั้งระดับยุทธศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ โดยมีผลลัพธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง (ภาพที่ 7.4ก(2)-2)

1.1ค (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

มีการนำข้อมูลสารสนเทศในทุกผลิตภัณฑ์ และข้อมูลจากระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ข้อเสนอของนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดีและทีมบริหาร คกก. ตรวจสอบประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx ศูนย์ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย และ สตง. มาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการนำประเด็นที่ท้าทายต่อเป้าหมาย และผลลัพธ์ของการดำเนินงาน มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยการกำหนด OKRs สู่ออกแบบแนวทางการปฏิบัติการอย่างจริงจัง ในรูปแบบของกลยุทธ์ ทำให้สำนักฯ มีแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและเป้าหมายตัวชี้วัดในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ อย่างต่อเนื่อง และส่งผลต่อการบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ (หมวด 7 ผลลัพธ์) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะนำไปสู่ความยั่งยืนของสำนักฯ ในอนาคต

ภาพที่ 1.1ข-1 ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ผลลัพธ์ที่สำคัญ และกลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์ที่สำคัญ	กลยุทธ์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอัจฉริยะ “Smart Infrastructure” เพื่อรองรับการพัฒนาขีดความสามารถในการบริการด้วยระบบดิจิทัล	มหาวิทยาลัยมีระบบโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ “Smart Infrastructure” สามารถรองรับระบบและกลไกการบริหารจัดการและการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. มหาวิทยาลัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์สนับสนุนที่มีศักยภาพรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการที่ทันสมัย 2. ผู้รับบริการในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพและตลอดเวลา	1. โครงการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์สนับสนุน ให้มีมาตรฐานรองรับแผนการพัฒนาระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัยในอนาคต 2. จัดซื้อ จัดจ้างระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยการกำหนดมาตรฐานความเร็วและจำนวน
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม “Smart Digital Platform”	มหาวิทยาลัยใช้ระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล “Digital Platform” ในการจัดการฐานข้อมูลกลาง	1. มหาวิทยาลัยมีระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศส่วนกลางที่อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน โดย	1. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร Enterprise Resource Planning (ERP) สู่ออก

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์ที่สำคัญ	กลยุทธ์
<p>มาใช้ในการบริหารงานขององค์กรด้วยการสร้างมาตรฐาน การเชื่อมโยง และการต่อยอดการบริการผ่านการใช้ข้อมูลกลางร่วมกันของทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล</p>	<p>ที่มีมาตรฐาน สามารถเชื่อมโยงและต่อยอดการบริหารจัดการสำหรับหน่วยงานทุกภาคส่วน</p>	<p>ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึง และนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง</p> <p>2. บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานบนแพลตฟอร์มที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในองค์กรไว้ด้วยกัน</p>	<p>สร้างระบบการบริหารจัดการ</p> <p>2. พัฒนาระบบในการปฏิบัติงาน/บริหารจัดการในรูปแบบดิจิทัล</p> <p>3. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนในการใช้ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย “Smart learning System” สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงการเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”</p>	<p>1. มหาวิทยาลัยมีการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย “Smart Learning System” สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงมีการเปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”</p>	<p>1. นักศึกษาและอาจารย์ มีช่องทางในการจัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ Learning Management System (LMS)</p> <p>2. บุคคลทั่วไปเข้าถึงการจัดการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด (Thailand Massive Open Online Course) ในหลากหลายสาขาวิชาที่ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบัน</p> <p>3. มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์ (Cyber University) ที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ทั้งในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น (Short course)</p>	<p>1. พัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต LMS (Learning Management System) ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาและอาจารย์ โดยนักศึกษาสามารถเข้ามาทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น แบบฝึกหัด แบบทดสอบ ส่งงานที่ได้รับมอบหมาย หรือใช้ติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ในรายวิชาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง</p> <p>2. พัฒนาระบบการเรียนการสอนในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด Thai MOOC (Thailand Massive Open Online Course) โดยการหนุนเสริมเชิง</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์ที่สำคัญ	กลยุทธ์
		ประกาศนียบัตร (Certificate) และปริญญาตรี (Bachelor Degree)	<p>เทคนิค รวมถึงเสนอแก่ กูรูระเบียบให้สามารถใช้ในการประเมินการสอนเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการได้</p> <p>3. พัฒนาระบบการเรียนการสอนในรูปแบบหลักสูตรที่เปิดสอนในหลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์ (Cyber University) ทั้งประเภทปริญญาตรี (Bachelor Degree) ประกาศนียบัตร (Certificate) หลักสูตรระยะสั้น (Short course)</p> <p>4. พัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ “Smart Database” สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม</p>	<p>1. หน่วยงานภายในองค์กรมีเว็บไซต์ที่ทันสมัย รองรับการออกแบบระบบนำเข้าข้อมูล สู่การเพิ่มการเข้าใช้งานผ่านโดเมนของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. มหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของทั้ง</p>	<p>1. บุคคลภายนอกมีการเขาใช้บริการข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ที่เป็นโดเมนของมหาวิทยาลัย สู่การยกระดับ Webometrics Ranking</p> <p>2. มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวบรวมฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ในเขตบริการ อาทิ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน บริบทด้านต่างๆ ศักยภาพชุมชน สภาพปัญหา รวมถึงผลจากการวิจัย บริการวิชาการ และการ</p>	<p>1. การพัฒนาระบบเว็บไซต์ และการจัดการข้อมูลที่สำคัญภายใต้โดเมนมหาวิทยาลัย ที่มีการเชื่อมโยงการใช้จากแหล่งภายนอก</p> <p>2. โครงการพัฒนาระบบและกลไกฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ โดยนำข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ชุมชนและภาคีเครือข่ายในทุกระดับ (Big Data) มาจัดระบบเพื่อให้สะดวกต่อ</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์ที่สำคัญ	กลยุทธ์
	<p>หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยและ เครือข่ายภาคีเครือข่าย ในพื้นที่</p> <p>3. พัฒนางาน ประชาสัมพันธ์ (งาน สื่อสารองค์กร) และ เผยแพร่ผลงานด้าน บริการวิชาการสู่ท้องถิ่น</p>	<p>ทำนุบำรุงฯ) เพื่อใช้ใน การวิเคราะห์ ประเมิน และวางแผนพัฒนาเชิง พื้นที่</p> <p>3. มหาวิทยาลัยมีการ ประชาสัมพันธ์และ เผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ</p>	<p>การนำเข้าและสืบค้นข้อมูล ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. การให้บริการประชุมผ่าน ระบบ conference และ การถ่ายทอดสด แก่ หน่วยงานของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก</p> <p>4. โครงการพัฒนาระบบการ ประชาสัมพันธ์ของสำนักฯ โดยนำข้อมูลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ชุมชนและภาคีเครือข่าย เผยแพร่ไปใช้ (สู่ภายนอก) อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริม สนับสนุน ระบบการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ “Smart Service” สู่ การเป็นแหล่งเรียนรู้ สมัยใหม่ รวมถึงการ ยกระดับมาตรฐาน ทักษะทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาต่างประเทศ แก่ผู้รับบริการทั้ง ภายในและภายนอก องค์กร</p>	<p>1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ให้การบริการทรัพยากร สารสนเทศแบบดิจิทัล ผู้ใช้บริการสามารถ เข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุก เวลา</p> <p>2. พัฒนาสมรรถนะด้าน ภาษาอังกฤษและ เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องตามความ ต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>1. ผู้รับบริการเข้าถึงการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ ตรงความต้องการและ เพียงพอ เข้าถึงบริการได้ ทุกที่ ทุกเวลา</p> <p>2. ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร มี สมรรถนะด้าน ภาษาอังกฤษและ เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องตามความ ต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>1. โครงการพัฒนาระบบการ ให้บริการทรัพยากร สารสนเทศด้วยห้องสมุด แบบดิจิทัล</p> <p>2. โครงการพัฒนาความรู้และ ทักษะภาษาอังกฤษ และ ทักษะการใช้เทคโนโลยี แก่ นักศึกษาและบุคลากร ภายใน</p> <p>3. โครงการหนุนเสริมการ พัฒนาบทความ ภาษาอังกฤษโดยอาจารย์ ต่างชาติ ผ่านระบบพี่เลี้ยง</p> <p>4. โครงการอบรมพัฒนา สมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยีแก่ บุคลากรภายนอก</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ผลลัพธ์ที่สำคัญ	กลยุทธ์
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเครือข่ายการทำงาน พัฒนา ศักยภาพและความเชี่ยวชาญของ บุคลากร ผู้จัดการองค์กร “Smart Management” ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล</p>	<p>1. บุคลากรสายสนับสนุน มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น</p> <p>2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเครือข่ายการทำงานตามพันธกิจด้านต่าง ๆ ที่เข้มแข็ง เกิดการทำงานร่วมกัน (Co-creation) เพื่อยกระดับมาตรฐานขององค์กร รวมถึงมีระบบบริหารที่มุ่งเน้นตามหลักธรรมาภิบาล</p>	<p>1. บุคลากรสายสนับสนุนมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถเลื่อนตำแหน่งที่ระดับสูงขึ้น</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการ อย่างเต็มประสิทธิภาพ</p> <p>3. มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายการทำงานที่มีความเชี่ยวชาญ เข้ามาร่วมพัฒนาระบบงานของหน่วยงานให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น</p>	<p>1. โครงการพัฒนางานวิจัยเป็นเครื่องมือสร้างความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานประจำตามตำแหน่งที่ถือครอง (Routine to Research, R2R)</p> <p>2. โครงการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ตามหลักธรรมาภิบาล โดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ทบทวนหลังปฏิบัติ (After Action Review : AAR) เป็นต้น</p> <p>3. โครงการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือการทำงานในการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงาน</p>

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม

1.2ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2ก (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

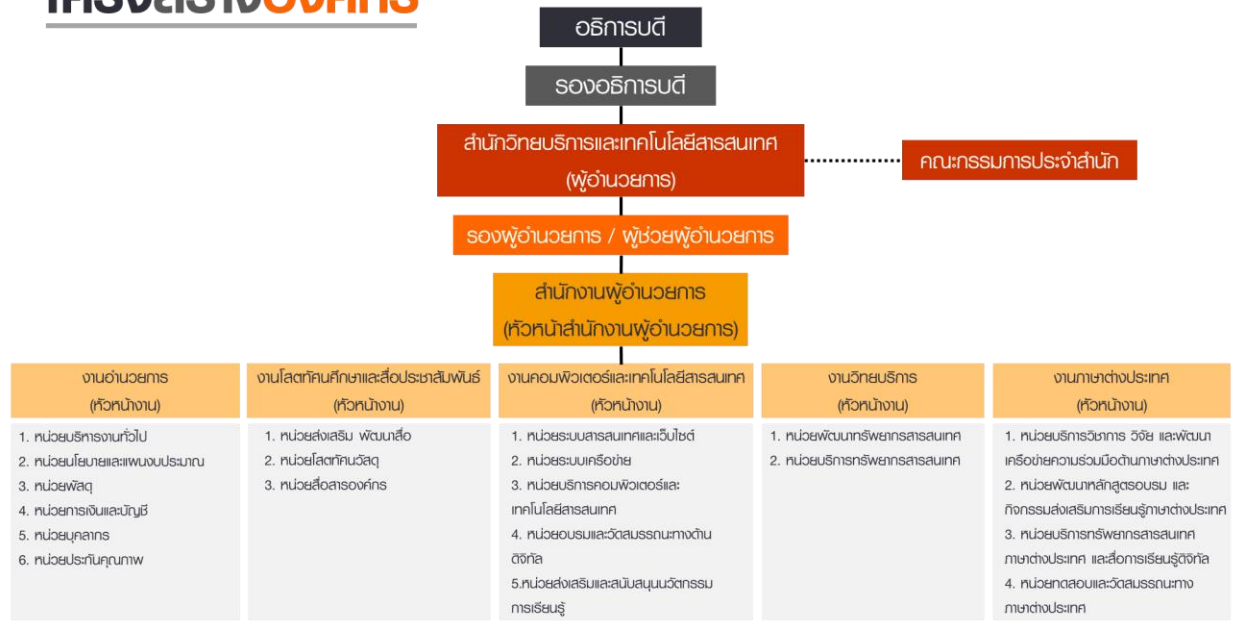
ผู้นำระดับสูงบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยใช้ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ P.1ก(5)-1) มีการจัดทำยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 แผนปฏิบัติการประจำปี และมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อดำเนินการตามผลิตภัณธ์ ด้านการวิจัย ด้านการศึกษา ด้านการบริการวิชาการ และด้านการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน (ภาพที่ 2.2ก(2)-2) มีระบบกลไกในการกำกับ ติดตามดูแลการบริหารผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ (ภาพที่ P.1ข(1)-1) รวมทั้งการควบคุมกำกับและการรายงานผลการดำเนินการ

ต่อผู้บริหารตามลำดับการบังคับบัญชา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามลำดับ และมีการทบทวนผลการดำเนินการและการปรับกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อการบริหารจัดการให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผู้อำนวยการมีการจัดโครงสร้างการบริหารตามสายการบังคับบัญชา (ภาพที่ 1.2ก (1)-1) และมีการประชุมร่วมตามสายงานในหน่วยงานสำคัญ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการข้ามส่วนงาน และให้แต่ละงานจัดทำแผนผัง (Flow Chart) ในการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละระบบงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการมีความชัดเจนและลดขั้นตอน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนัก และทีมผู้บริหาร โดยคณะกรรมการชุดนี้ มีหน้าที่ในการพัฒนาหลักเกณฑ์และแนวทางจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี และติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ เป็นรายทุกไตรมาส เพื่อความโปร่งใส และเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด งานแผนฯ มีการนำเสนอรายงานผลการดำเนินการเป็นรายเดือน รายไตรมาส เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง ดังแผนภาพแสดงระบบและขั้นตอนการจัดเก็บและการรายงานข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ (ภาพที่ 4.1ก(1)-1 และภาพที่ 4.1ก(1)-2) สำนักฯ แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และได้รับการตรวจสอบจากศูนย์ตรวจสอบภายใน ซึ่งในปีที่ผ่านมา ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ (ภาพที่ 7.4ก(3)-1 และภาพที่ 7.4ก(4)-2)

ภาพที่ 1.2ก (1)-1 โครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างองค์กร



1.2ก (2) การประเมินผลการดำเนินการ

สำนักฯ ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงตามข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการรับการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR จากอธิการบดี ส่วนในสำนักฯ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ตาม TOR ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ OKRs และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ปีละ 2 ครั้ง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำนักฯ มีกระบวนการกำหนดภาระงานในการประเมินแต่ละรอบแบบมีส่วนร่วม โดยนำเสนอผ่านที่ประชุมของสำนักฯ เพื่อสร้างความการรับรู้และกำหนดแผนในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในทุกระดับ ผู้อำนวยการร่วมกับผู้บริหารในแต่ละระดับ จะนำผลการประเมินมาพิจารณาประกอบการขึ้นเงินเดือนตามผลลัพธ์ตามการปฏิบัติงาน และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร

1.2ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

1.2ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

สำนักฯ มีระบบกลไกการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรในสำนักฯ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละผลิตภัณฑ์ (ภาพที่ P.1ก(5)-1) มีการกำกับตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามสายบังคับบัญชา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น การเข้ารับการประเมินจากหน่วยตรวจสอบภายในและมีการกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่สำคัญ มีการคาดการณ์ล่วงหน้าในด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของสังคมที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักฯ (ภาพที่ 1.2ข(1)-1) คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักฯ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างานร่วมเป็นคณะกรรมการจะมีการประชุมเพื่อทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงและติดตามผลการดำเนินการ โดยการนำข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ มาประกอบการพิจารณาเพื่อวางมาตรการในการป้องกัน และมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนักและมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน และ 1 ปี ในส่วนของการบริหารการเงินและงบประมาณ สำนักฯ ดำเนินงานโดยใช้ ระบบบัญชีสามมิติ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และสามารถคาดการณ์สถานการณ์ด้านการเงินและงบประมาณล่วงหน้า เพื่อเสนอให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินการและการลงทุน

การดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ จะได้รับการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกสำนักฯ เช่น ศูนย์ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยในทุกปี (ภาพ 7.4ก (4)-2)

ภาพที่ 1.2ข (1)-1 การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการดำเนินการของสำนักฯ

ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
การปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ	จำนวนครั้งที่ทำผิดกฎ	คณะกรรมการบริหาร จัดการความเสี่ยง
การให้บริการไม่ได้ตามมาตรฐาน	จำนวนปัญหา/ข้อร้องเรียน	
คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	จำนวนครั้งที่วัสดุ อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้	
การบริหารที่ไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	ข้อร้องเรียนผู้บริหาร	

1.2ข (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ได้ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมด้านต่าง ๆ โดยการสื่อสารถึงบุคลากรทุกกลุ่ม และนักศึกษา และมีการควบคุมกำกับโดยคณะกรรมการ ที่มีหน้าที่ควบคุม กำกับการทำงานตามผลิตภัณฑ์หลัก จะทำหน้าที่ดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ P.1ก(5)-1) สำนักฯ กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับบุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการวิชาการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ (ภาพที่ 3.2ก(3)-1 และ ภาพที่ 3.2ก(3)-2) ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ทุกคนประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรของสำนักฯ สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบ และประกาศ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และในกรณีที่มีผู้พบเห็นประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ผู้อำนวยการจะมีการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้องหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ กรณีผลการสอบข้อเท็จจริงพบการละเมิดจริยธรรม สำนักฯ จะมีการดำเนินการตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การตักเตือน และการลงโทษทางวินัย ทั้งนี้ขึ้นกับความร้ายแรงของการละเมิด อย่างไรก็ตามในปีที่ผ่านมา สำนักฯ ไม่พบการประพฤติปฏิบัติที่ขัดต่อกฎหมายและจริยธรรมแต่อย่างใด

1.2ค การทำประโยชน์ให้สังคม

1.2ค (1) ความผาสุกของสังคม

ผู้อำนวยการและผู้บริหารของสำนักฯ ได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของสำนัก มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างความผาสุกของสังคม ในด้านการส่งเสริมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ สำนักฯ ได้ดำเนินการให้บริการงานตามพันธกิจขององค์กรแก่หน่วยงานภายนอก อาทิเช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานตำรวจภูธร จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2ค (2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักฯ ได้ดำเนินการสนับสนุนชุมชน โดยผ่านการดำเนินการโครงการจัดทำฐานข้อมูลชุมชนและภาคีเครือข่าย ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นตามบทบาทและศักยภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช ซึ่งจะมีการพัฒนาระบบและกลไก การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศแบบมีส่วนร่วม ด้วยการพัฒนาขีดความสามารถของคนในพื้นที่ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน ตามแนวทางของ TCNAP และ RECAP สู่การวิเคราะห์สถานภาพของชุมชน จำนวน 9 ตำบล ในพื้นที่บริการ โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปวิเคราะห์ประเด็นปัญหาของชุมชนและนำไปสู่การวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหได้ตรงกับความ ต้องการ และปัญหาที่แท้จริงของชุมชนต่อไป นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่และการสืบค้นขึ้นมาเพื่อให้สะดวกในการใช้งานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

หมวด 2 : กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

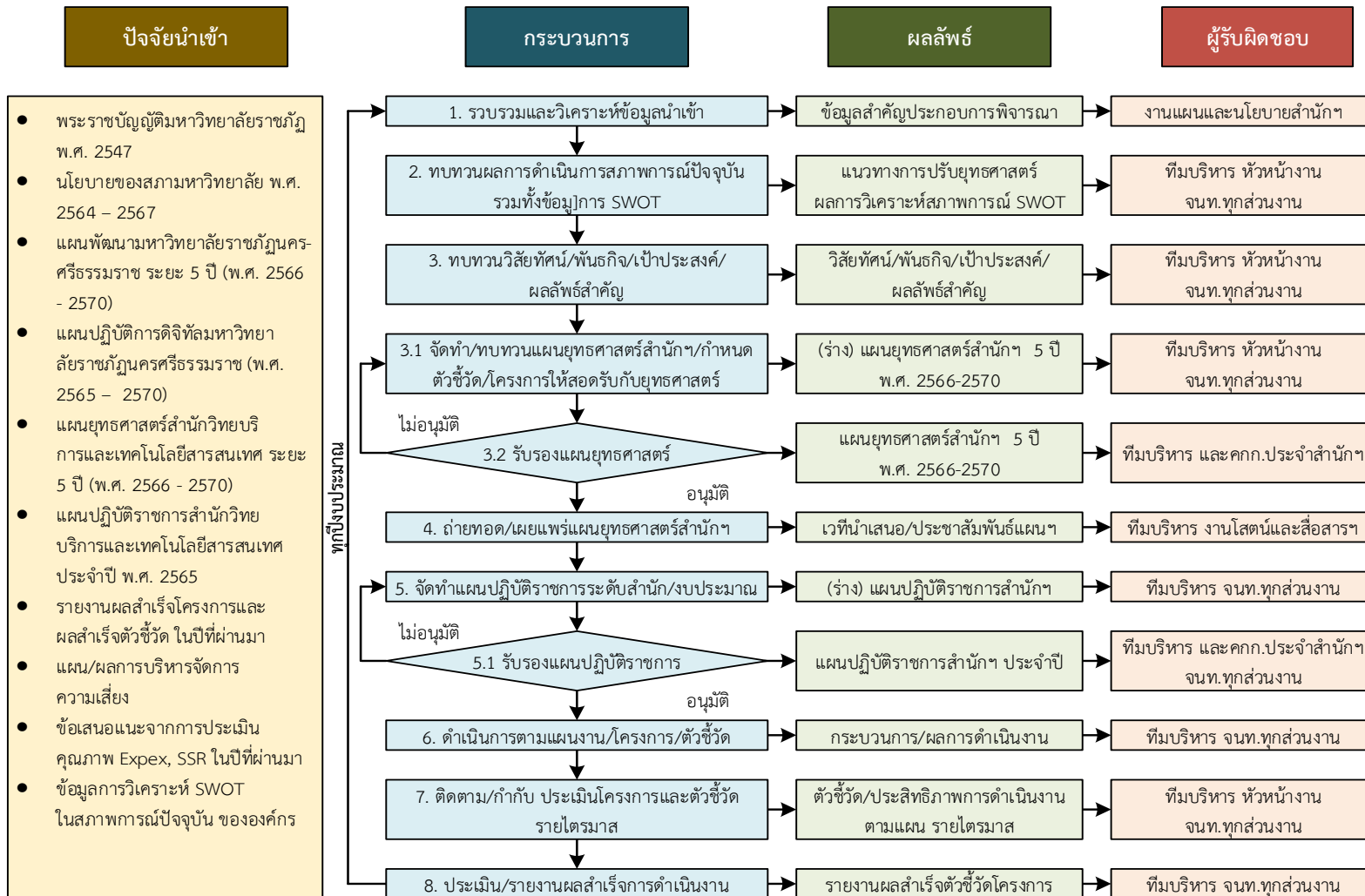
2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

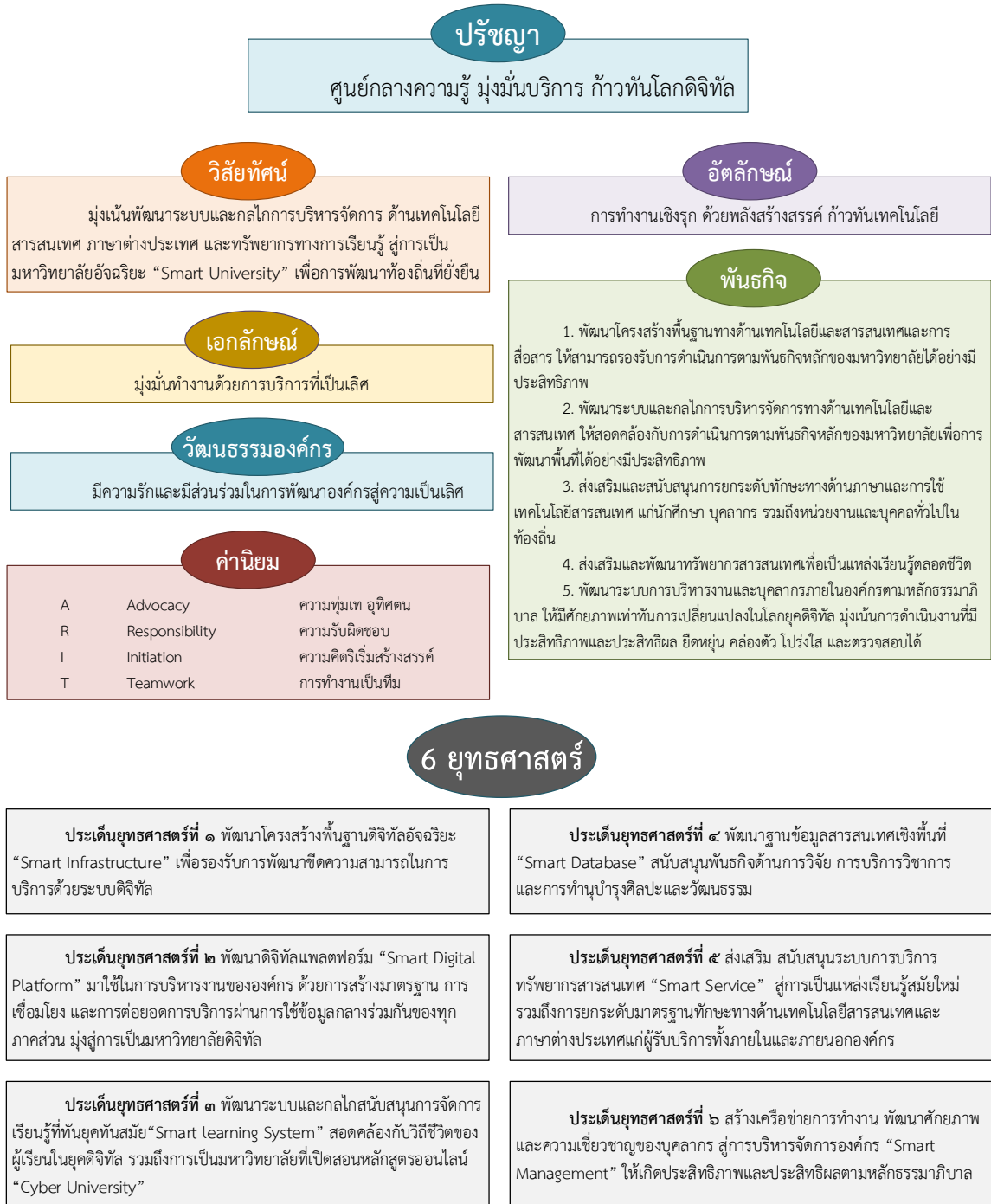
สำนักฯ มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามหลักการวงจรคุณภาพ PDCA และการวิเคราะห์ SWOT มีขั้นตอนการวางแผน 8 ขั้นตอน (ภาพที่ 2.1ก(1)-1) มีการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ปีละ 1 ครั้ง โดยขั้นตอนที่ 1 งานแผนและนโยบายรับผิดชอบรวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าต่างๆ อาทิเช่น ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ผลการประเมิน EdPEX และ SSR ข้อมูลการรับฟังเสียงของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบาย ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และนโยบาย แผนระดับต่างๆ รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ 2 และ 3 ทีมบริหารนำโดยผู้อำนวยการ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ร่วมกับหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ส่วนงานตามพันธกิจ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานของสำนักฯ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพที่ P.1ข(2)-1 ถึงภาพที่ P.1ข(2)-4) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ภาพที่ P.2ข-1) เพื่อวิเคราะห์ SWOT และจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 - 2570 ผู้อำนวยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ประชาคมของสำนักฯ ได้มีส่วนร่วมในการวิพากษ์ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 - 2570 แล้วนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากการวิพากษ์ มาจัดทำเป็นกรอบแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 - 2570 ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก วัฒนธรรมองค์กร และประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ด้าน (ภาพที่ 2.1ก(1)-2) ทีมบริหารร่วมกับคณะกรรมการชุดต่างๆ นำข้อมูลทั้งหมดมาใช้ในจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 -2570 โดยมีการกำหนดเป้าประสงค์ประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์สำคัญ (Objectives and Key Results OKRs) และวางแผนกลยุทธ์ กำหนดตัวชี้วัด (ภาพที่ 2.1ก(1)-3) ขั้นตอนที่ 4 ทีมผู้บริหาร งานโสตน์และสื่อสารฯ ได้สื่อสารแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 – 2570 ถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในหลายช่องทาง (ภาพที่ 1.1ข-1) ขั้นตอนที่ 5 ผู้บริหารที่รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์ จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์คณะ โดยมีการกำหนดกรอบเวลาของแผนปฏิบัติการ เป็นแผนระยะสั้นมีระยะเวลาดำเนินการ

1 ปี (ภาพที่ 2.2ก(2)-1) โดยจะพิจารณาจากทรัพยากรที่มี เช่น วัสดุอุปกรณ์ การเงินและงบประมาณ อัตรากำลังและความพร้อมบุคลากร รวมทั้งทิศทางนโยบายการปรับเปลี่ยนสำนักฯ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนักฯ และมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ การเป็นหน่วยงานที่ “มุ่งเน้นพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ และทรัพยากรทางการเรียนรู้ สู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ “Smart University” เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน” ขั้นตอนที่ 6 ผู้รับผิดชอบกำหนดกระบวนการและการดำเนินการตามแผน และในขั้นตอนที่ 7 และ 8 ทีมบริหาร หัวหน้างาน และคณะกรรมการแต่ละส่วนงาน มีการติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดและความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ เพื่อนำผลมา ทบทวน กรณีมีผลกระทบเร่งด่วน จะมีการเสนอปรับแผนทันที ถ้ากรณีไม่เร่งด่วนจะปรับแผนในปีถัดไป

ภาพที่ 2.1 ก(1)-1 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการสำนักฯ



ภาพที่ 2.1 ก(1)-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก วัฒนธรรมองค์กร และประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ด้าน



2.1 ก (2) นวัตกรรม

ผู้นำทุกระดับได้นำประกาศวิสัยทัศน์สำนักฯ ในการมุ่งเน้นพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ และทรัพยากรทางการเรียนรู้สู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ “Smart University” เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน (ภาพที่ 2.1ก(1)-2) และแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ แผนบริหารความเสี่ยง รวมทั้งผลการประเมิน EdPEx และ SSR และข้อมูลทิศทางนโยบายของมหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์ในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ เพื่อกำหนดเป็นความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และได้นำความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์สำคัญ กำหนดเป็นตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 -2570 และจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการระยะต่างๆ ในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ นำผลการประเมินมาทบทวนระบบงานและกระบวนการในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ผู้อำนวยการมีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาคุณภาพงานในทุกระบบงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างบรรยากาศให้สำนักฯ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม เช่น การจัดให้มีการทำ AAR และ Share & Learn โดยนำนวัตกรรมในการบริหารองค์กรด้วยระบบเป้าประสงค์และผลลัพธ์สำคัญ (Objectives and Key Results, OKRs) มาใช้ในทุกขั้นตอน (ภาพที่ 2.1ก(1)-3) ซึ่งระบบดังกล่าวมีส่วนในการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมจากผลการดำเนินงานตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักฯ ต่อไป

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ	
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม		
	รองรับการเรียนรูปแบบผสมผสาน ที่รองรับการเรียนทั้งแบบ onsite และแบบ online สามารถบันทึกบทเรียนนำมาดูย้อนหลังผ่านระบบออนไลน์ได้								การเรียนแบบ onsite และ online								
	9. พัฒนาปรับปรุงห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องประชุม ให้เป็นระบบดิจิทัลรองรับการใช้งานในเทคโนโลยี ปัจจุบัน(เพิ่มการเชื่อมต่อแบบ HDMI)	ห้อง	17	-	-	-	-		7. โครงการจัดหาซอฟต์แวร์สำหรับให้บริการการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	5,000,000		
								8. โครงการพัฒนาพื้นฐานสำหรับจัดทำ DATA Center	3,200,000	500,000	500,000	500,000	500,000	5,200,000			
								9. โครงการจัดซื้อระบบกล้องวงจรปิดของอาคาร 19	-	2,000,000	-	-	-	2,000,000			
								10. โครงการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ แบบ Smart Hybrid Classroom	3,600,000	1,800,000	1,200,000	600,000	600,000	7,800,000			
								11. โครงการปรับปรุงห้องประชุมอูปรมัย ระบบเสียงและภาพเพื่อรองรับการอบรมการปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ทั้งภายในและภายนอก (เพื่อจัดหารายได้)	450,000	-	-	-	-	450,000			
								12. โครงการพัฒนาปรับปรุงห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องประชุมและห้องวิดีทัศน์ ให้เป็นระบบดิจิทัล	170,000	-	-	-	-	170,000			
								13. โครงการระบบการให้บริการห้องสมุดอัตโนมัติ	350,000	-	-	-	-	350,000			

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม	
									14. โครงการปรับปรุงระบบความปลอดภัยในอาคาร 15	330,000	-	-	-	-	330,000	
									15. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์อาคาร 15	800,000	500,000	500,000	500,000	2,500,000	3,450,000	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม “Smart Digital Platform” มาใช้ในการบริหารงานขององค์กร ด้วยการสร้างมาตรฐาน การเชื่อมโยง และการต่อยอดการบริการผ่านการใช้ข้อมูลกลางร่วมกันของทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล																
O 2.1 KR 2.1 KR 2.2	1. ระบบข้อมูลเพื่อบริหารจัดการที่เชื่อมโยง	ระบบ	3	4	5	6	7	S 2.1 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร Enterprise Resource Planning (ERP) สู่การสร้างระบบการบริหารจัดการ	1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแผนงบประมาณ พ.ศ. การเงินบัญชีรับจ่าย	-	20,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000	26,000,000	KR 2.1 นายคุณากร วงศ์รายดี นางสาวสุภาพร อ่อนนวน
	2. ระบบหรือแพลตฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระบบ	1	1	1	1	1	S 2.2 พัฒนาระบบในการปฏิบัติงาน/บริหารจัดการในรูปแบบดิจิทัล S 2.3 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนในการใช้ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล	2. โครงการพัฒนาระบบ E-Office สนับสนุนการดำเนินงานด้านเอกสารหนังสือราชการในรูปแบบดิจิทัล	4,000,000	-	-	-	-	4,000,000	KR 2.2 นายคุณากร วงศ์รายดี นางสาวสุภาพร อ่อนนวน
	3. ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบนแพลตฟอร์มที่มีการเชื่อมโยงไว้ด้วยกัน	ร้อยละ	100	100	100	100	100		3. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจ	900,000	-	-	-	-	900,000	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย “Smart Learning System” สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงการเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”																
O 3.1 KR 3.1 KR 3.2 KR 3.3	1. จำนวนบทเรียน online รายวิชาภาษาอังกฤษหมวดการศึกษาทั่วไป ที่สามารถทดแทนหนังสือของสำนักพิมพ์	บทเรียน	1	1	1	1	1	S 3.1 พัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต LMS (Learning Management System) ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาและ	1. โครงการพัฒนาบทเรียน online ที่ใช้สำหรับสอนวิชาภาษาอังกฤษหมวดการศึกษาทั่วไปโดยบูรณาการเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	1,500,000	KR 3.1 นายธัญญวีร์ รสสมัย นางวนิดา กิจบรรณ KR 3.2 นายธัญญวีร์

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม	
	2. ระบบออนไลน์ Learning Management System (LMS)	ระบบ	1	1	1	1	1	อาจารย์ โดยนักศึกษาสามารถเข้ามาทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น	2. โครงการพัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ LMS	3,000,000	-	-	-	-	3,000,000	รศสมัย นางวนิดา กิจบรรณ นายโยยวิทย์ มาศจร KR 3.3 อาจารย์สอน ภาษาอังกฤษ หมวด การศึกษาทั่วไป นางสาวสวดีตรี บุญนุชิต นางผานิต สิงหสุวรรณ นางพิมพ์พร มากพันธ์ ทีม โสตทัศนูปกรณ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ คอมพิวเตอร์ ดร.จวีร์รัตน์ เสนาะกรวรรณ นางสาวดวง จิตา รักษาแก้ว
	3. รายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนแบบเปิด	คณะ/ รายวิชา	6/6 (คณะ ละ 1 รายวิชา)	6/6 (คณะ ละ 1 ราย วิชา)	6/6 (คณะ ละ 1 ราย วิชา)	6/12 (คณะ ละ 2 ราย วิชา)	6/1 2 (คน ละ 2 ราย วิชา)	แบบฝึกหัด แบบทดสอบ ส่งงานที่ได้รับมอบหมาย หรือใช้ติดต่อสื่อสารกับ อาจารย์ในรายวิชาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง S 3.2 พัฒนาระบบการ เรียนการสอนในรูปแบบ	3. โครงการจัดหา แพลตฟอร์มการจัดการ เรียนการสอนออนไลน์	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	5,000,000	
	4. จำนวน หลักสูตรระยะสั้น/ประกาศนียบัตร	คณะ/ รายวิชา	6	6	6	6	6	การจัดการเรียนการสอน ออนไลน์แบบเปิด Thai MOOC (Thailand Massive Open Online Course) โดยการหนุน เสริมเชิงเทคนิค รวมถึง เสนอแก่กฏระเบียบให้ สามารถใช้ในการประเมิน การสอนเพื่อขอตำแหน่ง ทางวิชาการได้ S 3.3 พัฒนาระบบการ	4. โครงการจัดหาลิขสิทธิ์ ไมโครซอฟต์	600,000	600,000	600,000	600,000	600,000	3,000,000	
	5. ระดับความพร้อมในการให้บริการระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด	ระดับ	2	3	4	5	5	เรียนการสอนในรูปแบบ	5. โครงการอบรมการใช้ งานแพลตฟอร์มการ จัดการเรียนการสอน ออนไลน์	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	240,000	
	6. ระดับความพร้อมในการให้บริการ หลักสูตรออนไลน์ระยะสั้น/ประกาศนียบัตร	ระดับ	2	3	4	5	5	(Bachelor Degree) ประกาศนียบัตร (Certificate) หลักสูตร ระยะสั้น (Short course) S 3.4 พัฒนาสมรรถนะ	6. โครงการพัฒนา กระบวนการจัดการเรียน การสอนออนไลน์แบบ เปิด	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000	
	7. ร้อยละความสำเร็จของสื่อดิจิทัลและคู่มือส่งเสริมการใช้งาน ระบบออนไลน์ Learning Management System (LMS)	ร้อยละ	100	100	100	100	100	ด้านทักษะการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศแก่	7. โครงการพัฒนา กระบวนการจัดการ	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000	
	8. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม	ระดับ	4.0	4.05	4.10	4.15	4.20									

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ	
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม		
								ครูและบุคลากรทางการศึกษา	เรียนรู้หลักสูตรระยะสั้น/ ประกาศนียบัตร								
									8. โครงการให้บริการจัดการเรียนการสอน (mooC)	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	300,000		
									9. โครงการอบรมการรู้สารสนเทศดิจิทัล (Information & Digital Literacy) (สำหรับนศ./อาจารย์/บุคลากร/)	120,000	150,000	180,000	210,000	240,000	900,000		
									10. โครงการ พัฒนาศักยภาพการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา	30,000	25,000	20,000	15,000	10,000	100,000		
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ “Smart Database” สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม																	
○ 4.1 ○ 4.2 ○ 4.3 KR 4.1 KR 4.2 KR 4.3	1. ร้อยละของหน่วยงานที่มีเว็บไซต์ที่ทันสมัยและรองรับการประเมิน Webometrics และ https	ร้อยละ	100	100	100	100	100	S 4.1 การพัฒนาระบบเว็บไซต์และการจัดการข้อมูลที่สำคัญภายใต้โดเมนมหาวิทยาลัย ที่มี การเชื่อมโยงการใช้จากแหล่งภายนอก	1. โครงการพัฒนาระบบการให้บริการเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	35,000	35,000	35,000	35,000	35,000	175,000	KR 4.1 นายธัญวีร์ รสสมัย นายธราดล กิจบรรณ นายคุณากร วงศ์รวydi	
	2. จำนวนข้อมูลที่ถูกจัดเก็บเข้าฐาน	ปี (ย้อนหลัง)	3	3	5	5	5	S 4.2 โครงการพัฒนาระบบและกลไกฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ โดยนำข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร	2. โครงการ Smart Database	3,000,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	15,000,000	KR 5.2 นายอำนาจ ทองทะวัย นายไวยวิทย์	
	3. จำนวนข้อมูลที่ถูกจัดเก็บเป็นระบบดิจิทัล	เรื่อง/ เดือน	10	10	10	10	10	ชุมชนและภาคีเครือข่ายในทุกระดับ (Big Data) มาจัดระบบเพื่อไม่สะดว	3. โครงการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้มี	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000	มาศจร นายตระกูล ศรีวิรัชย์	

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ							
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม								
4. ระบบการประชาสัมพันธ์ ของสำนักฯ	ระบบ	1	1	1	1	1	1	ต่อการนำเข้าและสืบค้น ข้อมูลไปใช้อย่างมี ประสิทธิภาพ S 4.3 การให้บริการ ประชุมผ่านระบบ conference และการ ถ่ายทอดสด แก่หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยและ หน่วยงานภายนอก S 4.4 โครงการพัฒนา ระบบการประชาสัมพันธ์ ของสำนักฯ โดยนำข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในองค์กร ชุมชน และภาคีเครือข่าย เผยแพร่ไปใช้ (สู่ ภายนอก) อย่างมี ประสิทธิภาพ	ประสิทธิภาพและเพิ่ม โอกาสในการค้นหาให้กับ ผู้สนใจ									นางสาวทิวา ภรณ์ ฤทธิ์ทอง KR 5.3 ดร.จตุรรัตน์ เสนาะภรณ์					
								4. โครงการการนำเข้า ข้อมูลสื่อทางด้าน ศิลปวัฒนธรรมของ มหาวิทยาลัยเป็นระบบ ดิจิทัล	50,000	-	-	-	-	50,000									
								5. โครงการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์สนับสนุน ให้มี มาตรฐานรองรับแผนการ ถ่ายทอด	3,000,000	-	-	-	-	3,000,000									
								6. โครงการพัฒนาระบบ ประชาสัมพันธ์ของสำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	190,000	195,000	200,000	210,000	220,000										
								7. โครงการ ARIT Talk	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000										
								8. โครงการพัฒนาการ ให้บริการระบบ ฐานข้อมูลท้องถิ่น นครศรีธรรมราช	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000										
								9. โครงการคลังความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น นครศรีธรรมราช	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000										
								ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริม สนับสนุนระบบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ “Smart Service” สู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบดิจิทัล รวมถึงการยกระดับมาตรฐานทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศแก่ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร															
								○ 5.1	1. สถิติการให้บริการ	จำนวน	25,00	30,00	35,00	40,00	45,00	S 5.1 โครงการพัฒนา	1. โครงการส่งเสริมการ		80,000	80,000	80,000	80,000	80,000
○ 5.2	ทรัพยากรสารสนเทศแบบ ดิจิทัล	ครั้ง	0	00	00	0	00	ระบบการให้บริการ	บริการห้องสมุดและ พัฒนาทักษะทาง							นางปิยะพร กลิ่นมาลี							

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ				
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม					
KR 5.1 KR 5.2	2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	4.00	4.05	4.10	4.15	4.20	ทรัพยากรสารสนเทศด้วยห้องสมุดแบบดิจิทัล S 5.2 โครงการพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคโนโลยีแก่นักศึกษาและบุคลากรภายใน S 5.3 โครงการหนุนเสริมการพัฒนาบทความภาษาอังกฤษโดยอาจารย์ต่างชาติ ผ่านระบบที่เลี้ยง S 5.4 โครงการอบรมพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยีแก่บุคลากรภายนอก S.5.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมบูรณาการการอ่านกับรายวิชาเสริมทักษะ (Intensive English) S.5.6 จัดสอบด้วยข้อสอบมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	ภาษาต่างประเทศความรู้ภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา 2. โครงการพัฒนาและสอบวัดระดับความรู้ภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา 3. โครงการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษและสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 4. โครงการส่งเสริมการอ่านภาษาต่างประเทศ 5. โครงการพัฒนาทักษะการเขียนเชิงวิชาการเพื่อการตีพิมพ์ 6. โครงการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อสอบ กพ. ท้องถิ่น, อบรมเทคนิคการสอน/การวัดผลภาษาอังกฤษสำหรับครูในหลักสูตร EP หรือ Mini EP ใน											นางสาวสวิตรี บุญชูชิต นายชญญ์วีร์ รสมี นางวนิดา กิจบรรณ KR 5.2 นางผานิต สิงสุวรรณ นางพิมพ์ร มหากพันธ์ นางสาววิจิตรา พรหมจรรย์ หน่วย SEAL อาจารย์ชาวต่างประเทศ
	3. จำนวนผู้ใช้บริการ Co-working space	จำนวน ครั้ง	200	200	200	200	200													
	4. ร้อยละผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านการวัดระดับความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษของตามมาตรฐาน CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) หรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลอื่น ๆ ตามเกณฑ์ที่กำหนด (NSTRU 3.4) /สาขาวิชาภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับ C1 /คณะครุศาสตร์ (ที่ไม่ใช่เอกภาษาอังกฤษ) อยู่ในระดับ B2 /คณะและสาขาวิชาอื่น ๆ อยู่ในระดับ B1	ร้อยละ	100/ 50/50	100 / 50/ 50	100 / 50/ 50	100/ 50/5	100 / 0 50/ 50					350,000	350,000	350,000	350,000	350,000	1,750,000			
	5. ร้อยละผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านการวัดระดับความสามารถด้านดิจิทัล (IC3)	ร้อยละ	50	50	50	50	50					5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	25,000,000			
	6. จำนวนบทความต้นฉบับที่ส่งวารสาร	ชื่อเรื่อง	10	10	15	20	20					150,000	150,000	150,000	150,000	150,000	750,000			
												64,000	64,000	64,000	64,000	64,000	320,000			
									50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000						

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ	
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม		
									โรงเรียนสังกัดสพฐ.และ สพม.								
	7. จำนวนหลักสูตรที่จัดให้ บุคคลภายนอกเข้าร่วม พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ทักษะด้าน ภาษาต่างประเทศ และ ทักษะด้านการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ	หลักสูตร	6	6	6	6	6		7. โครงการจัดสอบด้วย ข้อสอบมาตรฐาน TOEIC, CU-TEP, OOPT	855,000	855,000	855,000	855,000	855,000	4,275,000		
	8. สถิติการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดศูนย์ภาษา	ครั้ง	2,500	3,000	3,500	4,000	4,500		8. โครงการพัฒนาระบบ การให้บริการ LINE-OA	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	150,000		
	9. จำนวนกิจกรรมส่งเสริม การใช้บริการห้องสมุดและ ทรัพยากรสารสนเทศ	กิจกรรม	12	12	12	12	12										
	10. ร้อยละของนักศึกษาที่มี พัฒนาการการอ่านเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	50	50	50	50	50										
	11. จำนวนครั้งที่จัดสอบ	ครั้ง	10	10	10	10	10										
	12. มีนักศึกษาระดับปริญญา ตรีที่เข้ารับการประมวลผล ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์	ร้อยละ	50	50	50	50	50										
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเครือข่ายการทำงาน พัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าทางวิชาชีพของบุคลากร สู่การบริหารจัดการองค์กร "Smart Management" ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล																	
O 6.1	1. มีระบบกลไก, ทำงานแล้ว เสร็จตามระบบ	ร้อยละ	80	80	80	80	80	S 6.1 โครงการพัฒนา งานวิจัยเป็นเครื่องมือ สร้างความรู้เพื่อนำมา พัฒนางานประจำตาม ตำแหน่งที่ถือครอง (Routine to Research, R2R)	1. โครงการ แลกเปลี่ยน องค์ความรู้ในการ บริหารงานองค์กร	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	2,000,000	KR 6.1	บุคลากรทุกคน
O 6.2																KR 6.2	บุคลากร
O 6.3	2. ร้อยละของบุคลากร (พนักงานมหาวิทยาลัย) ที่ยื่น ขอเลื่อนตำแหน่ง	ร้อยละ	100	-	-	-	-			2. โครงการบริหาร จัดการ	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	2,500,000	
KR 6.1.1																	
KR 6.1.2																	
KR 6.2.1	3. ระดับความพึงพอใจของ การรับบริการ	ระดับ	4.00	4.05	4.10	4.15	4.20		3. โครงการพัฒนาสิ่ง อำนวยความสะดวก	7,000,000	7,000,000	7,000,000	7,000,000	7,000,000	35,000,000		มหาวิทยาลัย ทุกคน

เป้าประสงค์ (Objective)/ ผลสัมฤทธิ์ที่ สำคัญ (Key Results)	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	เป้าหมาย 2566 - 2570					กลยุทธ์	โครงการ	วงเงินงบประมาณปี 2566 - 2570 (บาท)						เจ้าภาพ/ ผู้รับผิดชอบ	
			66	67	68	69	70			66	67	68	69	70	รวม		
KR 6.3.1	4. จำนวนเครือข่ายที่ทำงาน ร่วมกัน	หน่วย งาน	2	3	4	5	6	S 6.2 โครงการพัฒนา ศักยภาพการดำเนินงาน ภายในองค์กร ตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยใช้ เครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน เช่น ทบทวน หลังปฏิบัติ (After Action Review : AAR) เป็นต้น S 6.3 โครงการพัฒนา เครือข่ายความร่วมมือ การทำงานในการพัฒนา ระบบการทำงานของ หน่วยงาน	สภาพแวดล้อมและการ จัดการเรียนการสอนให้ ทันสมัย								KR 6.3 กลุ่มงาน อำนาจการ
	5. บุคลากรสายสนับสนุนมี ผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	5	10	15	20	25			4. โครงการ Smart People (R&D, R2R)	45,000	50,000	55,000	60,000	65,000	275,000	

2.1 ก (3) การพิจารณากลยุทธ

สำนักฯ มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ (ภาพที่ 2.1ก(1)-1) นำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นสารสนเทศในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนัก ปี 2566-2570 และได้มีการนำประเด็นความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ (ภาพที่ P. 2ข-1) มาประกอบการพิจารณาในการประชุมระดมสมองของบุคลากรทุกภาคส่วน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการดำเนินการอย่างรอบด้านเพื่อลดความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จของสำนักในอนาคต พร้อมทั้งแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติในรูปของแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว (ภาพที่ 2.1ก(1)-3 และภาพที่ 2.2ก(2)-2) แผนรายปี ต่อจากนั้นที่มบริหาร และคณะกรรมการประจำสำนักร่วมกันพิจารณาทบทวนอีกครั้งเพื่อความเป็นไปได้ในการดำเนินการรวมทั้งการจัดปัจจัยสนับสนุน เช่น การเงิน วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร เพื่อให้การดำเนินการตามยุทธศาสตร์บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด

2.1 ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

สำนักฯ ได้กำหนดระบบงานโดยปรับโครงสร้างองค์กรให้สัมพันธ์กับกฎ/ระเบียบที่ประกาศในพระราชกฤษฎีกา (ภาพที่ 1.2ก (1)-1) และสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Competency) 2) สมรรถนะการรู้สารสนเทศ (Information Competency) 3) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Competency) 4) สมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign Language Competency) การตัดสินใจเรื่องกำหนดระบบงานของสำนักฯ ที่มบริหารได้นำเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สมรรถนะหลักของสำนักฯ นโยบายมหาวิทยาลัย และของสำนักฯ ข้อกำหนดต่าง ๆ รวมทั้งลักษณะงาน และค่านิยมของสำนัก มาวิเคราะห์และออกแบบระบบงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง โดยได้มีการกำหนดระบบงานในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนัก ปี 2566 -2570 ประกอบด้วย 5 ระบบงานที่สำคัญ (ภาพที่ 1.1ก(1)-4) คือ 1) ระบบงานอำนวยการ 2) ระบบงานงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ 3) ระบบงานงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ระบบงานงานวิทยบริการ 5) ระบบงานงานภาษาต่างประเทศ โดยระบบงานที่ 1 จะเป็นการจัดการโครงสร้างพื้นฐานหรือโครงสร้างพิเศษเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน และการจัดบริการสนับสนุนระบบงานหลัก และระบบงาน 2-5 เป็นระบบงานในการสร้างผลผลิตและผลลัพธ์ตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักฯ อย่างไรก็ตาม ในแต่ละระบบงาน จะมีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกัน

มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้แต่ละระบบงานบรรลุผลสำเร็จและตอบสนองต่อตัวชี้วัดตามที่กำหนดไว้ และมีการทบทวน ติดตามเพื่อปรับปรุงระบบงานโดยการรับฟังข้อเสนอแนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง การบริหารงานทั้ง 2 ระบบงาน ดำเนินการตามสายการบังคับบัญชา และผ่าน คณะกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้อง รองผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้องจะมีหน้าที่กำกับดูแลรวมทั้งพิจารณาตัดสินใจในการพัฒนาและ ออกแบบกระบวนการงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ และผลผลิต/ผลลัพธ์ของระบบงานที่สำคัญ ภาพที่ 6.1ข (1)-1

2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักฯ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 – 2570 โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ ในการดำเนินงานทั้งสิ้น 6 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 9 เป้าประสงค์ และ 14 ผลลัพธ์สำคัญ (ภาพที่ 2.1ก (1)-3) มีการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และ TOR เพื่อกำหนด เป้าหมายการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด ในปี 2564 มีผลการดำเนินการสำเร็จตามตัวชี้วัด (ภาพที่ 7.4 ก (2)-1 และ ภาพที่ 7.4ก(2)-2) ในแต่ละปีงบประมาณ สำนักฯ มีการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยใช้ ข้อมูลสารสนเทศจากการรายงานนำมาวิเคราะห์ เพื่อทบทวนและจัดทำแผนงานโครงการในการ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 – 2570 ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์จำนวน 9 เป้าประสงค์ และ 14 ผลลัพธ์สำคัญ ผู้บริหารได้้น วาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 (ภาพที่ 2.2ก(2)-2) และกำหนดผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายการดำเนินการ ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก และความได้เปรียบและ โอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนัก นอกจากนี้สำนักฯยังได้พิจารณาความสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักฯได้ดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและแผนในระดับต่างๆของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 2.1ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ / เป้าประสงค์	สอดคล้องกับนโยบายและแผน
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ○ 1.1 มหาวิทยาลัยมีระบบโครงสร้างพื้นฐาน อัจฉริยะ “Smart Infrastructure” สามารถ	1.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7 มาตรา 8)

ประเด็นยุทธศาสตร์ / เป้าประสงค์	สอดคล้องกับนโยบายและแผน
<p>รองรับระบบและกลไกการบริหารจัดการและการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>1.2. แผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช</p> <p>1.3. แผนปฏิบัติการดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2565 – 2570)</p> <p>1.4 นโยบายของสภามหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2564 – 2567) (นโยบายเร่งด่วน ข้อ 6) (นโยบายด้านการบริหารจัดการ ข้อ 5.1)</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</p> <p>○ 2.1 มหาวิทยาลัยใช้ระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล “Digital Platform” ในการจัดการฐานข้อมูลกลางที่มีมาตรฐาน สามารถเชื่อมโยงและต่อยอดการบริหารจัดการสำหรับหน่วยงานทุกภาคส่วน</p>	<p>2.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7 มาตรา 8)</p> <p>2.2 แผนปฏิบัติการดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2565 – 2570)</p> <p>2.3 นโยบายของสภามหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2564 – 2567) (นโยบายเร่งด่วน ข้อ ๖)</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</p> <p>○ 3.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย “Smart Learning System” สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงมีการเปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”</p>	<p>3.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7 มาตรา 8)</p> <p>3.2 แผนปฏิบัติการดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2565 – 2570)</p> <p>3.3 นโยบายของสภามหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2564 – 2567) (นโยบายด้านการผลิตบัณฑิต ข้อ 1.2)</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4</p> <p>○ 4.1 หน่วยงานภายในองค์กรมีเว็บไซต์ที่ทันสมัยรองรับการออกแบบระบบนำเข้าข้อมูล สู่การเพิ่มการใช้งานผ่านโดเมนของมหาวิทยาลัย</p> <p>○ 4.2 มหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของทั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและเครือข่ายภาคีเครือข่ายในพื้นที่</p> <p>○ 4.3 พัฒนางานประชาสัมพันธ์ (งานสื่อสารองค์กร) และเผยแพร่ผลงานด้านบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น</p>	<p>4.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7 มาตรา 8)</p> <p>4.2 แผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช</p> <p>4.3 แผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช</p> <p>4.4 แผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2563 - 2565)</p> <p>4.5 แผนปฏิบัติการดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2565 – 2570)</p> <p>4.6 นโยบายของสภามหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2564 – 2567) (นโยบายเร่งด่วน ข้อ 3 และ 4)</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์ / เป้าประสงค์	สอดคล้องกับนโยบายและแผน
	<p>(นโยบายด้านการวิจัยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม ข้อ 2.4)</p> <p>(นโยบายด้านการพัฒนาท้องถิ่นและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ข้อ 3.1)</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5</p> <p>○ 5.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้บริการบริการทรัพยากรสารสนเทศแบบดิจิทัล ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา</p> <p>○ 5.2 พัฒนาสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>5.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7 มาตรา 8)</p> <p>5.2 แผนปฏิบัติการดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2565 – 2570)</p> <p>5.3 นโยบายของสภามหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2564 – 2567) (นโยบายด้านการผลิตบัณฑิต ข้อ 1.2)</p>
<p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6</p> <p>○ 6.1 บุคลากรสายสนับสนุน มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น</p> <p>○ 6.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเครือข่ายการทำงานตามพันธกิจด้านต่าง ๆ ที่เข้มแข็ง เกิดการทำงานร่วมกัน (Co-creation) เพื่อยกระดับมาตรฐานขององค์กร รวมถึงมีระบบบริหารที่มุ่งเน้นตามหลักธรรมาภิบาล</p>	<p>6.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7 มาตรา 8)</p> <p>6.2 แผนพลิกโฉมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570)</p> <p>6.3 แผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช</p> <p>6.4 แผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2563 - 2565)</p> <p>6.5 แผนปฏิบัติการดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (พ.ศ. 2565 – 2570)</p> <p>6.6 นโยบายของสภามหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2564 – 2567) (นโยบายเร่งด่วน ข้อ 5)</p> <p>(นโยบายด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ข้อ 4.1)</p> <p>(นโยบายด้านการบริหารจัดการ ข้อ 5.2 – 5.5)</p>

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการ

สำนักฯ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผน 5 ปี โดยผู้อำนวยการ/ทีมบริหาร/หัวหน้า หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันระดมความคิดเห็นโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งความท้าทายในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ และ TOR ในแต่ละปี และได้ร่วมกันพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการประจำปี กำหนดผู้รับผิดชอบ โดยทีมผู้บริหารจะนำแผนงานโครงการทั้งหมดมาพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยในปีงบประมาณ 2566 มีโครงการที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีสำหรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (ภาพที่ 2.2ก1)-2) มีการกำหนดระยะเวลาติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ/โครงการเป็นรายไตรมาส และนำเสนอผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาและวิเคราะห์หาสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ/โครงการ และกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

2.2 ก (2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

สำนักฯ มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติผ่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามโครงสร้างองค์กร ไปสู่ระดับงานและหน่วยต่างๆ ตามลำดับ รวมทั้งนักศึกษา ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในหลายช่องทาง และสื่อต่าง ๆ อาทิ website สำนักฯ Line@ facebook และสื่อสารภายใน เช่น e-office เป็นต้น(ภาพที่ 1.1ข-1) เพื่อนำแนวทางไปจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ/โครงการประจำปีงบประมาณ และโครงการผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้ไปในทิศทางเดียวกัน และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของสำนักฯ รองผู้อำนวยการทุกฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน ผู้อำนวยการมีการกระจายอำนาจให้คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ผ่านกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน (ภาพที่ 2.2ก(2)-1) ในปี ปีงบประมาณ 2565 เป็นต้นมา ผู้อำนวยการ และทีมบริหารมีการจัดเวทีเพื่อสื่อสารเป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักกับบุคลากรแต่ละส่วนงาน มีการรับฟังแผนความต้องการรับการสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และติดตามผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทราบถึงความรับผิดชอบร่วมกัน ในการผลักดันตัวชี้วัดให้บรรลุ

ภาพที่ 2.2ก (2)-2 แผนปฏิบัติการราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ปี 2565

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผู้กำกับดูแล ตัวชี้วัด
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอัจฉริยะ “Smart Infrastructure” เพื่อรองรับการพัฒนาขีดความสามารถในการบริการด้วยระบบดิจิทัล	การพัฒนาการดำเนินงานระบบเครือข่าย	ความเร็วในการให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	-	งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม “Smart Digital Platform” มาใช้ในการบริหารงานขององค์กร ด้วยการสร้างมาตรฐาน การเชื่อมโยง และการต่อยอดการบริการผ่านการใช้ข้อมูลกลางร่วมกันของทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล	โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ (C) (โครงการที่ 22)	3. จำนวนฐานข้อมูลเพื่อบริหารจัดการและการตัดสินใจตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสะสม (NSTRU 4.4)	1 ฐานข้อมูล/6 ฐานข้อมูล	2,712,271 (รวมทั้งโครงการ)	งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
		9. ระดับความพึงพอใจของการใช้ฐานข้อมูล (NSTRU 4.18)	ระดับ 4.15	2,712,271 (รวมทั้งโครงการ)	งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย “Smart learning System”	การพัฒนาแพลตฟอร์มการสอนแบบออนไลน์	จำนวนการใช้งานการสอนแบบออนไลน์	-	-	-

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ การดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผู้กำกับดูแล ตัวชี้วัด
สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงการเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”					
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ “Smart Database” สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตำบลในจังหวัด (Big Data)	มีฐานข้อมูลของพื้นที่บริการ (ศักยภาพชุมชน สภาพปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของชุมชน) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินและวางแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ตามศักยภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (NSTRU 1.1)	10 ตำบล/10 ตำบล	3,100,000	งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
	โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ (C) (โครงการที่ 22)	จำนวนฐานข้อมูลเพื่อบริหารจัดการและการตัดสินใจตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสะสม (NSTRU 4.4)	1 ฐานข้อมูล/6 ฐานข้อมูล	2,712,271 (รวมทั้งโครงการ)	งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมสนับสนุนระบบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ “Smart Service” สู่การเป็นแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ รวมถึงการยกระดับมาตรฐานทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ	โครงการพัฒนาความรู้ทักษะภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในศตวรรษที่ 21	ระดับความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐาน CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) หรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลอื่น ๆ (NSTRU 3.4)	- สาขาวิชาภาษาอังกฤษ C1 ร้อยละ 100 - คณะครุศาสตร์ (ที่ไม่ใช่เอกภาษาอังกฤษ) B2 ร้อยละ 20	3,563,700	งานภาษาต่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผล การดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผู้กำกับดูแล ตัวชี้วัด
ภาษาต่างประเทศแก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร			- คณะและสาขาวิชา อื่น ๆ B1 ร้อยละ 30		
		การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล (NSTRU 3.8)	จำนวนนักศึกษา มากกว่าร้อยละ 50 ที่มีคะแนนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60		งานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี สารสนเทศ
	โครงการ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและการ จัดการเรียนการสอนให้ ทันสมัย	ผลสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชน/ ผู้รับบริการที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ (NSTRU 4.9)	ระดับ 4.00	4,142,529	งานวิทยบริการ
	การพัฒนาระบบในการ ให้บริการอินเทอร์เน็ต	โมดูลในการให้บริการ	-	-	งานวิทยบริการ
	โครงการพัฒนาระบบ บริการห้องประชุม ออนไลน์ ถ่ายทอดสด	จำนวนครั้งในการให้บริการ	-	-	งานโสตทัศนศึกษาและสื่อ ประชาสัมพันธ์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้าง เครือข่ายการทำงาน พัฒนา ศักยภาพและความเชี่ยวชาญของ	โครงการ ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรสู่ความ เป็นเลิศ	ร้อยละบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ได้รับ การพัฒนาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง (NSTRU 4.10)	ร้อยละ 100	177,000	งานอำนวยการ

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ การดำเนินงาน	ผล งบประมาณ (บาท)	ผู้กำกับดูแล ตัวชี้วัด
บุคลากร สู่การบริหารจัดการ องค์กร “Smart Management” ให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล	โครงการพัฒนาระบบ บริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสู่ความเป็น เลิศ (C) (โครงการที่ 22)	ผลการสำรวจการรับรู้ข่าวสาร (เช่น นโยบาย/ แผนพัฒนาต่าง ๆ ที่สำคัญระดับชาติ/จังหวัด/ องค์กร) ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (NSTRU 4.3)	ระดับ 4.51	2,712,271 (รวมทั้ง โครงการ)	งานอำนวยการ
		ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การบริหารงานภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช NSTRU 4.5)	ร้อยละ 85	2,712,271 (รวมทั้ง โครงการ)	งานอำนวยการ
		มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลสะสม (NSTRU 4.7)	10 ระบบ		งานอำนวยการ
		ผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สถานศึกษา (NSTRU 4.13)	160 คะแนน		งานอำนวยการ
		ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของ มหาวิทยาลัย (NSTRU 4.14)	4.14 คะแนน		งานอำนวยการ
		ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ (NSTRU 4.15) - เงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน - เงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม	ร้อยละ 75/100		งานอำนวยการ
		จำนวนองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ที่หน่วยงาน นำไปใช้ประโยชน์ (NSTRU 4.23)	1 เรื่อง/พันธกิจ		งานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักฯ มีการจัดทำแผนงบประมาณเสนอขอรับจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน และการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ (ภาพที่ 7.5ก1-2) มีการคาดการณ์เงินรายได้สำนักฯ ล่วงหน้านอกเหนือจากเงินงบประมาณแผ่นดิน เพื่อจัดหางบประมาณสำหรับสนับสนุนการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 - 2570 สำนักฯ วางแผนในการกำหนดมาตรการและกลยุทธ์ในการจัดหารายได้จากแหล่งต่างๆ (ภาพที่ 2.2ก(3)-1) เพื่อจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ในสัดส่วนร้อยละ 80 ของรายได้ที่จัดหาได้ในแต่ละปี เพื่อจะได้จัดเก็บในส่วนร้อยละ 20 มาใช้ในการดำเนินการในอนาคต สำนักฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ ผ่านความเห็นชอบของทีมผู้บริหาร โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา เป็นโครงการพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนการบริการให้มีประสิทธิภาพ โครงการเร่งด่วนที่ตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เป็นต้น สำนักฯ โดยงานแผนและนโยบายร่วมกับงานบริหารการเงิน จะทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยใช้ระบบสารสนเทศบัญชีสามมิติ และมีการนำเสนอรายงานความก้าวหน้าและสถานการณ์การเงินและการใช้จ่ายงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส เพื่อเป็นการเฝ้าระวังความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการบริหารการเงินและงบประมาณ และความสำเร็จของโครงการในส่วนของทรัพยากรบุคคล สำนักฯ มีการวิเคราะห์ภาระงานแก่กองการเจ้าหน้าที่ และอัตรากำลังที่พร้อมดำเนินการตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนตามโครงสร้างองค์กรของสำนักฯ กรณีต้องการอัตรากำลังเพิ่มเติมเพื่อทดแทนอัตราว่าง หรืออัตราเพิ่มใหม่ ก็สามารถเสนอขออัตราเพื่อบรรจุบุคลากรใหม่ได้ตามขั้นตอน (ภาพที่ 5.1ก(2)-2) ส่วนการใช้ทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ตัวอย่างตามรายการ (ภาพที่ P.1ก(5)-1) สามารถดำเนินการขอใช้ตามวิธีการหลักเกณฑ์และประกาศที่สำนักฯ กำหนด เช่น การใช้ห้องประชุม การขอยืมครุภัณฑ์ เป็นต้น สำนักฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับสำนัก มีการประเมินและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทุกปี และมีการรายงานผลการจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย ทุกกระยะ 6 เดือน และทุกสิ้นปีงบประมาณ

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร

สำนักฯ มีการจัดทำแผนงบประมาณเสนอขอรับจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน และการจัดทำงบประมาณเงินรายได้ (ภาพที่ 7.5ก1-2) มีการคาดการณ์เงินรายได้สำนักฯ ล่วงหน้า นอกเหนือจากเงินงบประมาณแผ่นดิน เพื่อจัดหางบประมาณสำหรับสนับสนุนการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ปี 2566 - 2570 สำนักฯ วางแผนในการกำหนดมาตรการและกลยุทธ์ในการจัดหารายได้จากแหล่งต่าง ๆ (ภาพที่ 2.2ก(3)-1) เพื่อจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ/โครงการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ในสัดส่วนร้อยละ 80 ของรายได้ที่จัดหาได้ในแต่ละปี เพื่อจะได้จัดเก็บในส่วนร้อยละ 20 มาใช้ในการดำเนินการในอนาคต สำนักฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ ผ่านความเห็นชอบของทีมผู้บริหาร โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา เป็นโครงการพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนการบริการให้มีประสิทธิภาพ โครงการเร่งด่วนที่ตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เป็นต้น สำนักฯ โดยงานแผนและนโยบายร่วมกับงานบริหารการเงิน จะทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยใช้ระบบสารสนเทศบัญชีสามมิติ และมีการนำเสนอรายงานความก้าวหน้าและสถานการณ์การเงินและการใช้จ่ายงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส เพื่อเป็นการเฝ้าระวังความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการบริหารการเงินและงบประมาณ และความสำเร็จของโครงการในส่วนของทรัพยากรบุคคล สำนักฯ มีการวิเคราะห์ภาระงาน แก่กองการเจ้าหน้าที่ และอัตรากำลังที่พร้อมดำเนินการตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนตามโครงสร้างองค์กรของสำนักฯ กรณีต้องการอัตรากำลังเพิ่มเติมเพื่อทดแทนอัตรารว่าง หรืออัตร่าเพิ่มใหม่ ก็สามารถเสนอขออัตร่าเพื่อบรรจุบุคลากรใหม่ได้ตามขั้นตอน (ภาพที่ 5.1ก(2)-2) ส่วนการใช้ทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ตัวอย่างตามรายการ (ภาพที่ P.1ก(5)-1) สามารถดำเนินการขอใช้ตามวิธีการ หลักเกณฑ์และประกาศที่สำนักฯ กำหนด เช่น การใช้ห้องประชุม การขอยืมครุภัณฑ์ เป็นต้น สำนักฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับสำนัก มีการประเมินและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทุกปี และมีการรายงานผลการจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย ทุกๆ 6 เดือน และทุกสิ้นปีงบประมาณ

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

การติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ สำนักฯ ใช้ตัวชี้วัดเป้าประสงค์และผลลัพธ์สำคัญ (Objectives and Key Results, OKRs) ที่ได้กำหนดไว้ตามแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1 ก(1)-4) และตัวชี้วัดที่ระบุตามกิจกรรมของแผนงาน/โครงการ (ภาพที่ 2.2ก(2)-2) งานแผนและนโยบายจะทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด เป็นรายไตรมาส นำเสนอทีมผู้บริหารและคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย เพื่อทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักฯ ใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (ภาพที่ 4.1ก(1)-1 และภาพที่ 4.1ก(1)-2) และนำผลที่ได้จากการประเมินในแต่ละผลิตภัณฑ์ และแต่ละระบบงานมาวิเคราะห์ เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2566 – 2570 ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี โดยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน จะร่วมกันกำหนด/ทบทวนเป้าหมายตัวชี้วัดตาม TOR ส่วนตัวชี้วัด OKRs ผู้รับผิดชอบตามตัวชี้วัดจะทบทวนเป้าหมาย โดยมีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานกับปีที่ผ่านมา และหากตัวใดไม่บรรลุเป้าหมายหรือต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้รับผิดชอบระบบงานตามผลผลิตจะวิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอข้อปรับปรุง สำนักฯ โดยงานแผนและนโยบาย จะทำหน้าที่ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อทีมบริหาร เพื่อติดตามความก้าวหน้าและหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานแต่ละตัวชี้วัดให้ดีขึ้น และวางแผนการดำเนินงานในอนาคต

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ทุกสิ้นปีงบประมาณ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง จะประชุมพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในปีที่ผ่านมา ผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ รวมทั้งผลการดำเนินการของคู่แข่ง เพื่อพิจารณาทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ตามที่ฝ่ายต่างๆ เสนอแผนงาน/โครงการ หากมีตัวชี้วัดใดที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือน้อยกว่าคู่แข่ง ผู้อำนวยการจะมอบหมายให้รองผู้อำนวยการที่และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินการและเสนอต่อที่ประชุมทีมบริหารและคณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้ว งานแผนฯ นำแผนปฏิบัติการที่เสนอปรับปรุง เสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบในการปรับ

แผนในปีงบประมาณนั้น หรือบรรจุเป็นแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ในกรณีที่มีสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการโดยเร่งด่วน ผู้อำนวยการจะเป็นผู้ตัดสินใจ โดยปรึกษาร่วมกันในทีมบริหาร เพื่อร่วมกันคิดและกำหนดแผนงาน/โครงการ ผู้อำนวยการจะเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันจัดทำแผนงาน/โครงการทันที และนำไปแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความเห็นและรับรอง เช่น 1) การปรับรูปแบบการบริหารองค์กรเป็นระบบ OKRs การปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ แผน และนโยบายระดับต่างๆ 2) การปรับโครงการเพื่อจัดซื้อโปรแกรมที่มีการเข้าใช้ไม่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ 3) การปรับโครงการยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 4) การปรับโครงการติดตั้งระบบห้องสมุดอัจฉริยะ Walai autolib ultimate เพื่อรองรับรูปแบบการบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บริการห้องสมุดภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 เป็นต้น

หมวด 3 : ลูกค้า

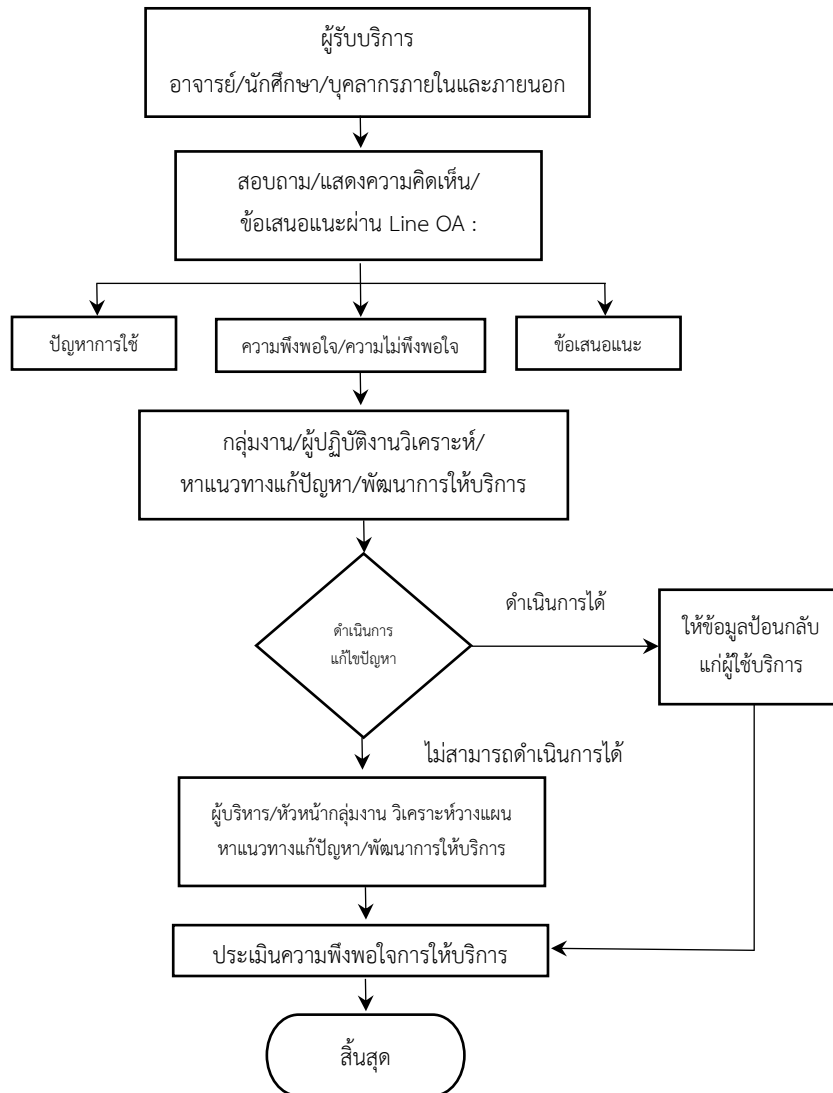
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

3.1ก. การรับฟังลูกค้า

3.1ก (1) ลูกค้าในปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบการรับฟังเสียงลูกค้าที่ใช้บริการ โดยผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้หัวหน้างานที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์ งานภาษาต่างประเทศและงานวิทยบริการ ทำหน้าที่รับฟังเสียงลูกค้าร่วมกันผ่านช่องทาง Line OA : @aritnstru เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในปัจจุบัน โดยให้ผูปฏิบัติงานจากทุกกลุ่มงานร่วมเป็นแอดมิน (Admin) ในช่องทางนี้ ซึ่งมีขึ้นมีการวางแผนขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการรับฟังเสียงลูกค้า ตามภาพที่ 3.1 ก(1)-1 โดยสำนักฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้าให้ทราบถึงทางช่องทางในการติดต่อกับสำนักฯ ฝ่ายงานหลัก ได้แก่ งานคอมพิวเตอร์ งานภาษาต่างประเทศ งานวิทยบริการและงานงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ได้จากช่องทางเดียวกันคือ Line OA : @aritnstru เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารและง่ายในการจดจำให้กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งยังส่งผลดีต่อการนำข้อมูลจากการให้บริการลูกค้ามาประมวลผลเป็นสารสนเทศในภาพรวมของสำนักฯ ได้ดียิ่งขึ้น โดยลูกค้าจะส่งข้อความมายัง Line OA : @aritnstru ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ 1) ข้อคำถามซึ่งปัญหาในการใช้บริการ เช่น ปัญหานักศึกษาใหม่บางคนไม่สามารถใช้ NSTRU Passport ในการใช้งานครั้งแรก ปัญหาในการเข้าสอบวัดระดับภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ ปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุดกลาง และปัญหาต่างๆไปในการติดต่อประสานงานกับสำนักฯ ฯลฯ 2) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้า เป็นต้น และ 3) ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักฯ จากนั้นหากแอดมินผู้รับเรื่องสามารถตอบคำถามต่างๆไปและแก้ปัญหาได้ก็จะดำเนินการตอบคำถามทันที แต่หากไม่สามารถตอบคำถามได้จะส่งต่อเรื่องให้กับผูปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหา และรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อวิเคราะห์ วางแผนเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการรับเรื่องและฟังเสียงของลูกค้าจะมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อใช้ในการพัฒนางานบริการต่อไป

ภาพที่ 3.1 ก (1)-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า



ตั้งแต่เกิดสถานการณ์ Covid-19 การรับฟังเสียงลูกค้าผ่านทางสำนักฯจะใช้ช่องทาง Line เป็นช่องทางหลัก โดยมีรายละเอียดของการรับฟังเสียงลูกค้าปัจจุบันและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์โดยแยกตามงานและผลิตภัณฑ์หลักดังตารางที่ 3.1 ก (1)-2

ภาพที่ 3.1 ก (1)-2 การรับฟังเสียงลูกค้าปัจจุบันและการนำไปใช้ประโยชน์

การจำแนกกลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟังหลัก	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับ	การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
1) นักศึกษา 2) อาจารย์และบุคลากร 3) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 4) หน่วยงานภายใน 5) หน่วยงานภายนอก 6) บุคคลภายนอก	line@aritrstru	ตลอดเวลา	<ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศ -หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม - ปัญหาในการสอบวัดระดับทักษะทางคอมพิวเตอร์ - ความต้องการสื่อทรัพยากรสารสนเทศ -หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม - ความต้องการในการสอบวัดระดับภาษาต่างประเทศ - ความต้องการสื่อเพื่อการฝึกทักษะทางภาษา -หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม - ความต้องการในการใช้งานระบบการประชุมออนไลน์ ถ่ายทอดสด - ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> วางแผนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศ - วางแผนประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต การสอบ และการอบรมของหน่วยงานให้ทั่วถึง - จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ - พัฒนาหลักสูตรการอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ - วางแผนจัดการสอบภาษาอังกฤษตามความต้องการ - พัฒนาสื่อเพื่อการเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศ - พัฒนาหลักสูตรการอบรมทางภาษาต่างประเทศ - จัดซื้อระบบประชุมออนไลน์เพื่อรองรับการใช้งาน

3.1ก (2) ลูกค้าในอนาคต

สำนักฯ ได้กำหนดลูกค้าในอนาคตตามผลิตภัณฑ์หลักและการกำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต จัดให้มีระบบการรับฟังผู้เรียนและลูกค้าหลายช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม ทั้งในอดีตและในอนาคต สำหรับการรับฟังเสียงลูกค้าในอดีต เช่น ศิษย์เก่า สำนักวิทยบริการฯ ได้มีช่องทางการติดต่อกระจายและเผยแพร่ข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กและเว็บไซต์ และมีการสื่อสารรับฟังเสียงของกลุ่มโดยการจัดโครงการที่มีกลุ่มศิษย์เก่าเข้าร่วมด้วย และเป็นช่องทางในการสื่อสารความต้องการมายังสำนักวิทยบริการฯ ส่วนการรับฟังเสียงของลูกค้าในอนาคต สำนักวิทยบริการฯ มีบริการที่รองรับลูกค้าใหม่ เช่น บุคคลทั่วไป บุคลากรทางการศึกษา บุคลากรภาครัฐและเอกชน นักศึกษามหาวิทยาลัยอื่น นักเรียนทุกระดับชั้น เป็นต้น โดยให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์

ต่าง ๆ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการฯ ได้มีโอกาสต้อนรับสำนักฯ ศึกษาดูงานของครูและอาจารย์จาก โรงเรียนและสถาบันการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์องค์กรและรับฟังความต้องการของกลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีความประสงค์ในการมาใช้บริการกับสำนักวิทยบริการฯ ที่อาจจะเป็นกลุ่มลูกค้าในอนาคต ทั้งนี้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงลูกค้าจากทุกผลิตภัณฑ์ ผู้รับผิดชอบในแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการจะมีการวิเคราะห์ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร และวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับฟังเสียงให้ครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพัน รวมทั้งการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงลูกค้ามาวิเคราะห์ ทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในอนาคต

ภาพที่ 3.1 ก (2) การรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคตและการนำไปใช้ประโยชน์

การจำแนกกลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับ	การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์
1) นักเรียน 2) บุคคลภายนอก 3) หน่วยงานภายนอก 4) เครือข่ายความร่วมมือ	- line@aritnstru -หนังสือร้องเรียน -โทรศัพท์ -เพจเฟซบุ๊ก -แบบประเมินความพึงพอใจ	ตลอดเวลา	- ความต้องการและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศ - หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม - ความต้องการสื่อทรัพยากรสารสนเทศ -หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม - ความต้องการในการสอบวัดระดับภาษาต่างประเทศ - หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม - ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	วิเคราะห์เสียงของกลุ่มลูกค้า เพื่อวางแผนการบริการลูกค้าและแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

3.1ข. การจำแนกลูกค้า และผลิตภัณฑ์

3.1ข (1) การจำแนกลูกค้า

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

จากข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ข้อมูลความผูกพัน ข้อมูลร่องเรียน และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ สำนักฯได้รวบรวมข้อมูลดังกล่าวจากช่องทางต่าง ๆ มาจำแนกกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกลุ่มลูกค้าของสำนักฯ จะแตกต่างกันตามฝ่ายงานและผลิตภัณฑ์ มีรายละเอียดดัง **ภาพที่ 3.1 ข (1)-(2)** โดย **1) งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ** โดยส่วนงานจะเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนออนไลน์ ระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการทำงานของมหาวิทยาลัย อบรมและทดสอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น จึงสามารถจำแนกกลุ่มลูกค้า คือ (1) นักศึกษา (2) อาจารย์และ บุคลากร (3) หน่วยงานภายใน (4) หน่วยงานภายนอก **2) งานวิทยบริการ** มีบริการทรัพยากรสารสนเทศและระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งมีกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งลูกค้าในอดีตและปัจจุบัน โดยสามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าคือ (1) นักศึกษา (2) อาจารย์และบุคลากร (3) ศิษย์เก่าและบุคลากรเกษียณอายุราชการ (4) บุคคลภายนอก **3) งานภาษาต่างประเทศ** ให้บริการอบรมทักษะทางภาษาต่างประเทศ และบริการหน่วยจัดสอบทักษะทางภาษาต่างประเทศ สามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าคือ (1) นักศึกษา (2) อาจารย์และบุคลากร (3) บุคคลภายนอก **4) งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์** ให้บริการประชุมออนไลน์และถ่ายทอดสด รวมทั้งบริการห้องประชุมและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกกลุ่มลูกค้าคือ 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) บุคลากร/หน่วยงานภายใน 3) นักศึกษา

โดยผู้รับผิดชอบตามผลิตภัณฑ์ทุกผลิตภัณฑ์ ได้นำข้อมูลสารสนเทศจากการรับฟังเสียงลูกค้ามาวิเคราะห์จัดทำเป็นสรุปข้อมูลความต้องการและความหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบผลิตภัณฑ์ การสร้างนวัตกรรม และกระบวนการดำเนินการที่มีคุณภาพให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

3.1ข (2) ผลิตภัณฑ์

สำนักฯ เป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ปี 2566-2570 ได้กำหนดผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ดังนี้ **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1** พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอัจฉริยะ “Smart

Infrastructure” เพื่อรองรับการพัฒนาขีดความสามารถในการบริการด้วยระบบดิจิทัล **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม “Smart Digital Platform” มาใช้ในการบริหารงานขององค์กร ด้วยการสร้างมาตรฐาน การเชื่อมโยง และการต่อยอดการบริการผ่านการใช้ข้อมูลกลางร่วมกันของทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่ทันยุคทันสมัย “Smart Learning System” สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงการเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรออนไลน์ “Cyber University” **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ “Smart Database” สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5** ส่งเสริมสนับสนุนระบบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ “Smart Service” สู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบดิจิทัล รวมถึงการยกระดับมาตรฐานทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6** สร้างเครือข่ายการทำงาน พัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าทางวิชาชีพของบุคลากร สู่การบริหารจัดการองค์กร “Smart Management” ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งแต่ละผลิตภัณฑ์ของฝ่ายงานได้พัฒนาขึ้นเพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ได้ครบถ้วน โดยสามารถแบ่งผลิตภัณฑ์ตามฝ่ายงาน ดังนี้ **1) งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีผลิตภัณฑ์ ดังนี้ (1) ระบบ data center (2) ระบบเครือข่าย (3) ระบบบัญชีสามมิติ (Acct 3D) (4)ระบบแฟ้มข้อมูลบุคลากร (e-Portfolio) (5) ระบบสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาระบบ (e – Filing) (6) ระบบ Google Workspace (7) Website (8) Smart Area Databased (9) Line OA และ (10) อบรมและทดสอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามจุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย พร้อมกับการจัดอบรมการใช้งาน Google GSuite for Education และ Google Classroom ให้แก่อาจารย์ทุกคน และจัดทำเว็บไซต์ Class Support เพื่อรวบรวมคลิปและบทความที่มีความจำเป็นในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และสำนักวิทยบริการฯ ได้จัดทำคลิปสอนการสร้างชั้นเรียนของอาจารย์อย่างละเอียดและเผยแพร่ช่องสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มอาจารย์มากที่สุด **2) งานวิทยบริการ** มีผลิตภัณฑ์คือ 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2) ระบบงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ **3) งานภาษาต่างประเทศ** มีผลิตภัณฑ์คือ 1) บริการอบรมทักษะทางภาษาต่างประเทศ และ 2) บริการหน่วยจัดสอบทักษะทางภาษาต่างประเทศ

4) งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ มีผลิตภัณฑ์คือ 1) บริการประชุมออนไลน์และถ่ายทอดสด และ2) บริการห้องประชุมและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 3.1 ข (1)-(2)

ภาพที่ 3.1 ข (1)-(2) การจำแนกกลุ่มลูกค้าและการจัดบริการ

งาน/ผลิตภัณฑ์หลัก	การจำแนกกลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับ	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้	ผลลัพธ์
1. งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ - บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย - บริการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล Line OA และเว็บไซต์ - บริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ - บริการอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล - บริการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนออนไลน์	1) นักศึกษา 2) อาจารย์และบุคลากร 3) หน่วยงานภายใน 4) หน่วยงานภายนอก	line@aritrnstru	ตลอดเวลา	-อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย -ความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ของสำนัก -ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำหรือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย - ปัญหาในการสอบวัดระดับทักษะทางคอมพิวเตอร์ -ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน - ความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	รองผอ. หัวหน้างานงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	-วางแผนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศ - วางแผนประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต การสอบและการอบรมของหน่วยงานให้ทั่วถึงจัดทำระบบสารสนเทศในการทำงาน	- ความพึงพอใจในการบริการ - จำนวนผู้เข้ารับการทดสอบวัดระดับทางคอมพิวเตอร์ - ความเร็วอินเทอร์เน็ต - จำนวนจุดติดตั้ง wifi
2. งานวิทยบริการ 1. ด้านงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1. นักศึกษา 2. อาจารย์			- ความต้องการสื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	รองผอ. หัวหน้างานงานวิทยบริการ	- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

งาน/ผลิตภัณฑ์หลัก	การจำแนกกลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับ	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลไปใช้	ผลลัพธ์
2. ด้านงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	3.บุคลากร ภายใน มหาวิทยาลัย 4. บุคคลภายนอก มหาวิทยาลัย 5.หน่วยงานอื่น ๆ ภายในจังหวัด			-หลักสูตรที่ต้องการ ให้จัดอบรม - ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการ		ตามความ ต้องการ - พัฒนา หลักสูตร การอบรม ทักษะการรู้ สารสนเทศ	- จำนวน ผู้ให้บริการ -ความพึง พอใจในการ บริการ
3. งาน ภาษาต่างประเทศ 1. การพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษให้แก่ นักศึกษาทุกระดับ 2. การจัดสอบ ข้อสอบมาตรฐาน ภาษาอังกฤษ 3. บริการทรัพยากร สารสนเทศด้าน ภาษาต่างประเทศ	1) นักศึกษา 2) อาจารย์และ บุคลากร 3) บุคคลภายนอก	line@ aritnstru	ตลอด เวลา	- ความต้องการใน การสอบวัดระดับ ภาษาต่างประเทศ - ความต้องการสื่อ เพื่อการฝึกทักษะ ทางภาษา -หลักสูตรที่ต้องการ ให้จัดอบรม - ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการ	รองผอ. หัวหน้างาน ภาษาต่าง ประเทศ	- จัดการ สอบ ภาษาอังกฤษ ขตามความ ต้องการ - พัฒนาสื่อ เพื่อการ เรียนรู้ ภาษาต่างป ระเทศ - พัฒนา หลักสูตร การอบรม ทาง ภาษาต่างป ระเทศ	- จำนวนผู้เข้า รับการ ทดสอบวัด ระดับทาง ภาษา - จำนวนสื่อ/ หลักสูตร อบรมทักษะ ทางภาษา - ความพึง พอใจในการ บริการ
4. งานโสตทัศน ศึกษาและสื่อ ประชาสัมพันธ์ -บริการระบบ Video Conference - บริการห้องประชุม และห้องปฏิบัติการ	1) ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย 2) บุคลากร/ หน่วยงาน ภายใน 3) นักศึกษา			- ความต้องการใน การใช้งานระบบ การประชุม ออนไลน์ ถ่ายทอดสด - ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการ	รองผอ. หัวหน้างาน โสตทัศน ศึกษาและสื่อ ประชาสัมพันธ์	- จัดซื้อ ระบบ ประชุม ออนไลน์ เพื่อรองรับ การใช้งาน	- สถิติการ ให้บริการ ระบบการ ประชุม ออนไลน์ - ความพึง พอใจในการ บริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า

3.2ก (1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักฯ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการรับฟังเสียงของลูกค้า มีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละผลิตภัณฑ์เพื่อให้มารับบริการตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การให้บริการเชิงรุก การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น Line แพนเพจเฟซบุ๊ก เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจนผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยและติดตามการให้บริการของสำนักฯ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้บริการ รับฟังข้อคิดเห็นและตอบข้อสงสัยอย่างทันท่วงที มีการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สูผู้รับบริการ และการรวบรวมข้อมูลการติดต่อของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการในการรักษาลูกค้า กลุ่มเดิมอันจะนำสู่ลูกค้ากลุ่มใหม่จากการแนะนำจากลูกค้าที่เคยใช้บริการ

สำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการรักษาลูกค้าเก่าไว้และหาวิธีที่จะสามารถช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ให้เป็นลูกค้าประจำ เพราะลูกค้าเหล่านั้น สามารถเข้ารับบริการกับสำนักได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยในการบอกต่อหรือแนะนำ ทำให้บริการของสำนักเป็นที่รู้จักในวงกว้างยิ่งขึ้นด้วย โดยมีวิธีการคือ 1) รวบรวมข้อมูล ทำแบบสำรวจความต้องการ พฤติกรรม รสนิยมการรับบริการของลูกค้า 2) จัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อเรียกใช้งานได้ง่าย โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล เช่น Google Form, Race File และระบบฐานข้อมูลการให้บริการ เป็นต้น 3) จัดลำดับความสำคัญของลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มนักศึกษาเป็นหลัก อาจารย์ บุคลากร หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ตามลำดับ 4) สร้างสรรค์มาตรการ กลยุทธ์ในการสนองตอบลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งติดตามและประเมินเพื่อปรับปรุงและปรับกลยุทธ์นั้น ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยใช้ช่องทางหลักคือ LINE Official : @aritnstru และช่องทางอื่นๆ เช่น แพนเพจเฟซบุ๊กของสำนักฯ หอสมุดกลาง และศูนย์ภาษา LC Channel, Tiktok, , เว็บไซต์ของสำนัก หอสมุดกลาง และศูนย์ภาษา 5) พัฒนารูปแบบ ติดตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทั้งผู้รับข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ต้องอย่าให้การสร้างความสัมพันธ์กลายเป็นสร้างความรำคาญให้แก่ลูกค้า

เพราะความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการตามบริบท และลักษณะของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

3.2ก (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า

สำนักฯ กำหนดความต้องการหลักของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค้นหา ความต้องการความคาดหวังความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม จากข้อมูล สารสนเทศที่ได้รับฟังและจัดเก็บผ่านระบบสารสนเทศ น ข้อมูลความต้องการมาถ่ายทอดไปยังบุคลากร จากการประชุม บุคลากร การประชุมหัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัตินำมาซึ่งการจัดสิ่งสนับสนุน หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ดังภาพที่ 3.1 ข (1)-(2)

3.2ก (3) การจัดการกับข้อร้องเรียน

สำนักวิทยบริการฯ รับข้อร้องเรียน โดยนำเสียงของผู้ใช้บริการมาดำเนินการ วิเคราะห์ และแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจำนวนหนังสือที่ไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย ห้องสมุดจึงดำเนินการขอ งบประมาณเพื่อจัดซื้อหนังสือตามความต้องการของผู้รับบริการ และแจ้งผลการดำเนินการหรือ ประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ผ่านช่องทางส่วนตัว และ Social media ซึ่งมีรายละเอียดการจัดการข้อ ร้องเรียนตามขั้นตอนที่กล่าวไว้ในภาพที่ 3.1 ก (1)-1 และภาพที่ ภาพที่ 3.1 ข (1)-(2) การรับฟังเสียง ของลูกค้า/ผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการฯ ตัวอย่างเช่น สำนักฯ ได้รับข้อร้องเรียนในเรื่องการใช้งาน อินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุม จึงได้มีการสำรวจการติดตั้ง อุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (NSTRU-WIFI) ทั้งมหาวิทยาลัย และพบว่า อาคารใหม่ และพื้นที่เดิมบางจุดที่ยังไม่มีจุดการกระจาย สัญญาณครอบคลุม หรือต้องติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ทดแทน โดยได้จัดทำเป็นรายงานแก่มหาวิทยาลัยเพื่อขอ อนุมัติงบประมาณในการจัดหาต่อไป

3.2ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

3.2ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

สำนักวิทยบริการฯ มีการใช้สื่อโซเชียลในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้และ ข่าวสารของสำนัก โดยได้มีการแสดงถึงการเข้าถึงข่าวสารและบริการ รวมถึงการมีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์กับ กิจกรรมในเพจและสำนักวิทยบริการฯ มีการประเมินวัดระดับของความพึงพอใจในของบริการแต่ละด้าน รวมถึงการจัดโครงการ/กิจกรรม ด้วยการสำรวจเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบทั้งที่เป็นเอกสาร

และออนไลน์ แล้วนำผลข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินทุกส่วนงานมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหน่วยงาน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการให้บริการ เช่น ในเรื่องของความไม่พึงพอใจของนักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของปัญหาความเร็วของการใช้งาน อินเทอร์เน็ต เมื่อสำนักได้รับทราบปัญหาแล้ว ได้ทำการตรวจสอบสาเหตุ ซึ่งหากเป็นปัญหาที่เกิดจากภายนอก จะแจ้งให้กับคู่ความร่วมมือเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหา และรายงานให้ผู้รับบริการทราบถึงความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่หากพบว่าปัญหาเกิดจากปัจจัยภายใน ก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วนซึ่งจะประมาณการระยะเวลาที่ใช้แก้ปัญหาให้ผู้รับบริการทราบเป็นการเบื้องต้น

3.2ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สำนักวิทยบริการฯ ได้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักฯ โดยเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักฯ กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกันในส่วนงาน ดังภาพที่ 3.2ข (2)

ภาพที่ 3.2ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

ระดับความพึงพอใจ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
	ม.ราชภัฏนครศรีธรรมราช	ม.ราชภัฏภูเก็ต
1. ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์ภาษา	4.78	4.04
2. ความพึงพอใจการใช้บริการหอสมุดกลาง	4.89	3.67
3. ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	4.22	3.81
4. ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักฯ	4.63	3.84

3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักวิทยบริการฯ มีการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ได้แก่ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้โทรศัพท์ หรือการร้องเรียนผ่านบุคคล เมื่อได้รับข้อมูลเสียงของลูกค้าหรือผู้รับบริการแล้ว จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อสรุปและหาวิธีการปฏิบัติและเผยแพร่ไปยังผู้รับบริการให้ทราบต่อไป เช่น การเข้าใช้งานอีเมลมหาวิทยาลัย สำนักจะทำเป็นวิดีโอแนะนำวิธีการใช้งานให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในวันปฐมนิเทศนักศึกษาของทุก ๆ ปี สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการ Help desk & Com Care เปิดบริการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ ติดตั้งซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา

อาจารย์ บุคลากรและหน่วยงานภายใน โดยเป็นไปตามประกาศระเบียบการเข้าใช้บริการที่มีราคาต่ำกว่า ในท้องตลาด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และเกิดความประทับใจในการรับบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ และด้วยในสถานการณ์ปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอน รูปแบบออนไลน์มากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงมอบหมายให้สำนักเป็นหน่วยงานหลักในการหาแพลตฟอร์มการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย รวมถึงการเป็นหน่วยงานหลักในการจัดประชุมออนไลน์ของมหาวิทยาลัย โดยจะอำนวยความสะดวกทั้งด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและบุคลากรในการจัดประชุม ซึ่งหน่วยงานภายในสามารถร้องขอหรือแจ้งความต้องการมายังสำนักได้

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

4.1ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1ก (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

ผู้อำนวยการจัดประชุมรองผู้อำนวยการทุกฝ่าย หัวหน้างาน และผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน เพื่อนำผลการดำเนินการตามกระบวนการงาน ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา EdPEx ข้อมูลของคู่เทียบ มาวิเคราะห์ทบทวน คัดเลือกตัวชี้วัด และกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด บูรณาการตัวชี้วัดให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ปี 2561 -2564 และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตาม รวบรวมจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และรายงานข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีระบบกลไกการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศตาม (ภาพที่ 4.1ก(1)-1) ซึ่งกำหนดเป็น 3 ระดับคือ 1) ระดับปฏิบัติการ เก็บข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่กำหนดสำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานแบบสะสมรายวัน รายเดือน และรายปี 2) ระดับผลิตภัณฑ์/ระบบงาน เก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่กำหนด จากระดับปฏิบัติการ นำส่งงานแผนฯ เพื่อการวิเคราะห์และประเมินผลความก้าวหน้าตามตัวชี้วัด และผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ นำเสนอรายงานต่อ คณะผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณารับทราบและให้ข้อเสนอแนะก่อนเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป 3) ระดับยุทธศาสตร์งานแผนฯ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดเสนอคณะผู้บริหาร เพื่อใช้ทบทวนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักฯ ได้ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานและการบริหารของสำนักฯ มีการเชื่อมโยงการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ รวมทั้งการกำกับตรวจสอบ (ภาพที่ 4.1ก(1)- 2) และ (ภาพที่ 4.1ก(1)-3) เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร โดยแบ่งสารสนเทศเป็น 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบข้อมูลเพื่อการทำงานตามผลิตภัณฑ์หลัก 2) ระบบข้อมูลสนับสนุน และ 3) ระบบรายงานผลลัพธ์ สำนักฯ มีกระบวนการในการกำกับ ติดตามตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีการเก็บข้อมูล และกรอบเวลาในการวัดผล ตามภาพที่ 4.1ก(1)-4

4.1ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักฯ มุ่งดำเนินการตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนให้บรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยจัดให้มีการเทียบเคียงระดับคุณภาพของสำนักฯ กับคู่แข่งซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกสำนักฯ โดยเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบของคู่แข่งระดับประเทศ ตามตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินการที่กำหนดไว้ (ภาพที่P.2ก(1)-1) โดยใช้แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ (ภาพที่P.2ก(3)-1) ในปี 2564 สำนักฯ ได้กำหนดคู่แข่งในงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิทยบริการ งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ และงานภาษาต่างประเทศ โดยการเทียบเคียงจำนวนผู้มารับบริการ ระดับความพึงพอใจ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูล งบประมาณ สถิติการให้บริการ และการสอบระดับความสามารถภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ ซึ่งแสดงผลการเปรียบเทียบในหมวดที่ 7 สำนักฯ ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญของสำนักฯ เพื่อประเมินผลสำเร็จในการดำเนินการของสำนักฯ และความก้าวหน้าของการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินการ การสร้างนวัตกรรม ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่มีฐานอยู่บนข้อมูลจริงสำหรับการดำเนินการตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักฯ ในอนาคต

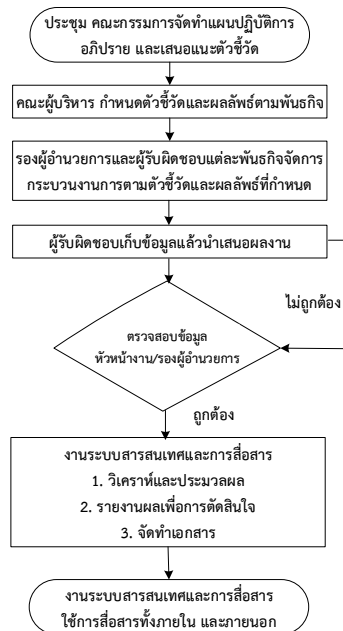
4.1ก (3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักฯ กำหนดให้มีการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด ระดับสำนักฯ และระดับบุคคล รวมถึงตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ โดยมีการกำกับติดตามตรวจสอบ และทบทวนโดยรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และคณะกรรมการที่รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละระดับจนถึงระดับสูง ในแต่ละช่วงเวลา เช่น รายวัน รายเดือน รายไตรมาส หรือตามรอบระยะเวลาของกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและหรือภายนอกสำนักฯ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทั้งในระดับแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน สำนักฯ ใช้แผนการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อปรับกระบวนการดำเนินการและตัวชี้วัด เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักฯ ได้มีแนวทางบริหารจัดการต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง และมีการมีการสื่อสารกระบวนการและ

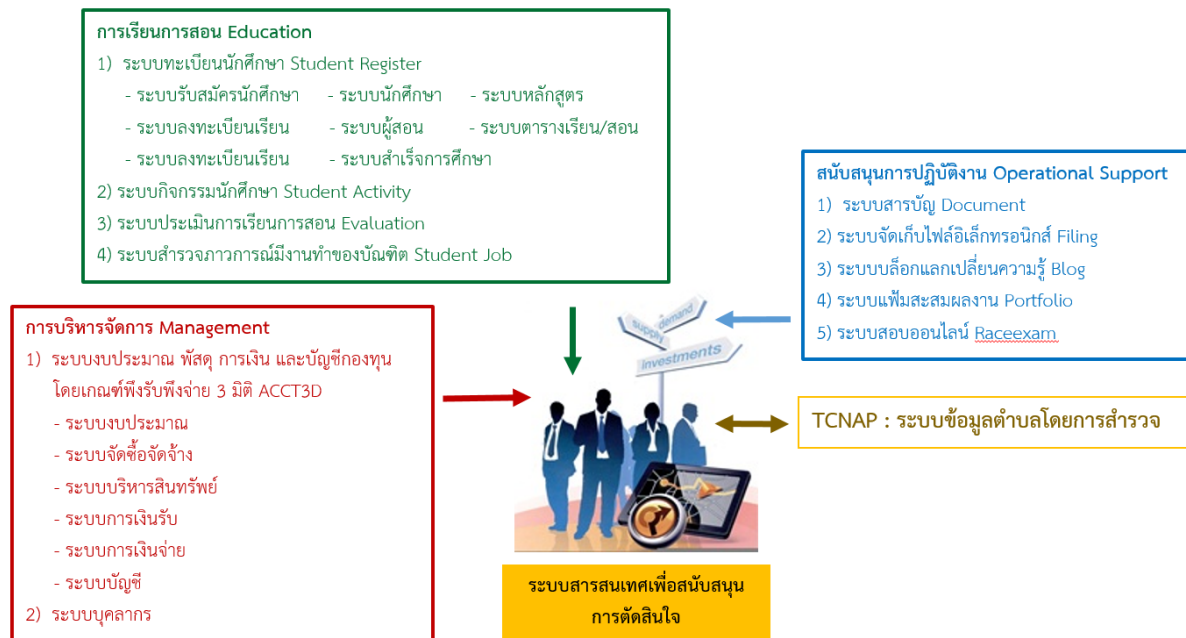
ตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลง ให้บุคลากร ลูกค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบ ในหลายช่องทาง เช่น ผ่านการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง อีเมลล์ Line Messenger และ Google Meet เป็นต้น



ภาพที่ 4.1ก(1)-1 ระบบและกลไกการจัดการข้อมูลสารสนเทศ



ภาพที่ 4.1ก(1)-2 ขั้นตอนการจัดเก็บและรายงานข้อมูลตามระบบสารสนเทศ



ภาพที่ 4.1ก(1)-3 การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ

4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักฯ โดยรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุนงาน ร่วมกับ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้ใช้ระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทั้งในงานประจำ และงานโครงการ และกระบวนการ PDCA ในการวิเคราะห์ ทบทวนผลความก้าวหน้าและผลสำเร็จในการ ดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งการประเมินความสามารถที่จะตอบสนองต่อความ เปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินความท้าทายของ สภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ได้แนวทางหรือข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงผลการดำเนินการในระหว่างปีหรือในปีต่อไป หลังจากนั้นงานแผนและพัฒนาองค์กร จะ รวบรวมแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการดำเนินการนำเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการ ประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการระหว่างปีหรือในปี ต่อไป ผลการวิเคราะห์ทบทวนและการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการจะถูกนำไปสื่อสารถึงผู้เกี่ยวข้อง ผ่าน ทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง การประชุมผู้บริหารหรือทางไลน์

นอกจากนี้ข้อมูลและสารสนเทศและระบบงานซึ่งผู้รับผิดชอบได้รับรายงานในแต่ละวัน ที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานหรือโครงการ สามารถนำเสนอผู้บริหารที่รับผิดชอบงานหรือระบบงานเพื่อพิจารณาสั่งการ หรือนำเสนอในที่ประชุมทีมบริหาร หรือการประสานผ่านทางกลุ่มไลน์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมี ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกได้อย่าง รวดเร็ว และปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างมิได้คาดคิด ผลิตภัณฑ์ทุกด้าน ทั้งด้าน งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานวิทยบริการ ด้านงานภาษาต่างประเทศ และด้านงาน โสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ จะมีรองผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน กำกับให้งานและดำเนินการ จัดเก็บข้อมูลสำนักฯ ทุกไตรมาส ตามระยะเวลาที่กำหนด นำมาวิเคราะห์และทบทวนให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน และจัดเตรียมรายงานส่งไปยังมหาวิทยาลัยตามที่กำหนด ข้อมูลนำเสนอที่ประชุมคณะ ผู้บริหาร เพื่อทราบและทบทวนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สำนักฯ ต่อไป

4.1ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1ค (1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานหลัก และ ระบบงานสนับสนุน ได้นำผลการวิเคราะห์ทบทวนผลความก้าวหน้าและผลสำเร็จในการดำเนินการตาม เป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักฯ ที่ได้จากข้อ 4.1ข รวมทั้งความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้ ประโยชน์ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัด (OKRs) ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูลการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัด ข้อมูลของ คู่เทียบ ข้อมูลทางการตลาด ข้อมูลทางการเงินและทรัพยากรต่าง ๆ ข้อมูลทรัพยากรบุคคล และ กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีงบประมาณสนับสนุนที่จำกัด จึงต้องดำเนินงานด้วยการจัดลำดับความสำคัญของ การใช้งบประมาณ ช่วยกันประหยัดค่าใช้จ่าย และจัดหารายได้เพิ่ม ผู้อำนวยการได้นำเรื่องคาดการณ์ผล การดำเนินการในอนาคต แนวทางและแผนการดำเนินการ ไปสื่อสารผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น การประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ การประชุมผู้บริหาร การประชุมบุคลากร และการประชุมกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือการสื่อสารผ่านทางไลน์และเฟซบุ๊ก เพื่อแลกเปลี่ยนและรับฟัง

ข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ทุกภาคส่วนร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้ผลการดำเนินการในอนาคตบรรลุเป้าหมายได้

4.1ค (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม

ในการดำเนินการระหว่างปี สำนักฯ โดยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และคณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ได้พัฒนางานให้มีความต่อเนื่องและการปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น โดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงมาตรการจากการประชุมสัมมนาบุคลากร รวมทั้งผลการประชุมของคณะกรรมการ หรือคณะทำงานชุดต่าง ๆ มาจัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนา ในการดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลงานหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สำคัญ ตามภาพที่ P. 1ก (1)-1

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

4.2ก (1) คุณภาพ

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการสำนัก ได้มอบอำนาจหมายให้รองผู้อำนวยการแต่ละท่านที่กำกับดูแลแต่ละกลุ่มงาน มอบหมายให้บุคลากรแต่ละกลุ่มงานรับผิดชอบดำเนินการทั้งด้านเนื้อหาและด้านเทคนิค และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้องเชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันกาล ปลอดภัยเป็นความลับ มีการกำหนดระดับชั้นของการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานในบางฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น สำหรับเอกสารทั่วไป โดยงานธุรการและสารบรรณในกลุ่มงานอำนวยความสะดวก จะดำเนินการบริหารจัดการรับ – ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และทำหน้าที่ตรวจทานความถูกต้องของเอกสาร สำหรับเอกสารประเภท ประกาศ กฎระเบียบ คำสั่ง จะมีการส่งให้งานนิติการของมหาวิทยาลัยตรวจทานก่อนเสนออธิการลงนาม

สำนักวิทยบริการฯ มีนโยบายในการลดการใช้กระดาษ สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม และเกิดประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินการจัดระบบสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การดูแลระบบการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย ที่เชื่อมต่อด้วย

ระบบ LAN & WIFI, Website, E-Office, LINE@, Facebook, ระบบการจองห้องเรียน ห้องประชุม เป็นต้น ซึ่งสำนักจัดให้มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อความปลอดภัยและป้องกันการสูญหายของข้อมูล

ภาพที่ 4.2 ก (1) การกำกับ ติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการรายงานข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่สำคัญ

ประเภทข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	ความถี่ในการรวบรวม/ ติดตาม/รายงาน
1. ผลลัพธ์ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย 2. บริการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล Line OA และเว็บไซต์ 3. บริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. บริการอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล 5. บริการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนออนไลน์	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนักฝ่ายคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย - หัวหน้ากลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	- เก็บรวบรวมจากเอกสารบันทึกลงในไฟล์จัดเก็บข้อมูล	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ
2. ผลลัพธ์ด้านวิทยบริการ			
1. ด้านงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2. ด้านงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนักฝ่ายห้องสมุด - หัวหน้ากลุ่มงานทรัพยากรสารสนเทศ	- เก็บรวบรวมจากเอกสารบันทึกลงในไฟล์จัดเก็บข้อมูล	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ
3. ผลลัพธ์ด้านภาษาต่างประเทศ			
1. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษาทุกระดับ 2. การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ 3. บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนักฝ่ายภาษาต่างประเทศ - หัวหน้ากลุ่มงานฝ่ายภาษาต่างประเทศ	- เก็บรวบรวมจากเอกสารบันทึกลงในไฟล์จัดเก็บข้อมูล	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ

ประเภทข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการรวบรวมข้อมูล	ความถี่ในการรวบรวม/ ติดตาม/รายงาน
4. ผลผลิตงานด้านไอทีด้านศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์			
-บริการระบบ Video Conference - บริการห้องประชุมและห้องปฏิบัติการ	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนักฝ่ายห้องสมุด - หัวหน้ากลุ่มงานสื่อสารองค์กร	- เก็บรวบรวมจากเอกสารบันทึกลงใน ไฟล์จัดเก็บข้อมูล	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ
5. ด้านการเงินและงบประมาณ			
- จำนวนเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร - การใช้จ่ายงบประมาณ	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนัก - หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	- สรุปการใช้งบประมาณตามไตรมาส - รวบรวมข้อมูลจากระบบบัญชี 3 มิติ (MIS)	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ
6. ด้านทรัพยากรบุคคล			
- ข้อมูลจำนวนบุคลากรทั้งหมด - จำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่ง - การพัฒนา การฝึกอบรมของบุคลากร - การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนัก - หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ	- เก็บรวบรวมจากเอกสารบันทึกลงใน ไฟล์จัดเก็บข้อมูล	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ
6. ด้านการบริหารความเสี่ยง			
- ผลสำเร็จการบริหารจัดการตามแผนบริหารความเสี่ยง - ผลสำเร็จของการควบคุมภายใน	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนัก - หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ	- เก็บรวบรวมจากเอกสารบันทึกลงใน ไฟล์จัดเก็บข้อมูล	- รายไตรมาส - ทุกสิ้นปีงบประมาณ
7. ด้านระบบธรรมาภิบาลและความโปร่งใส			
- แผนการดำเนินงาน - คู่มือการปฏิบัติงาน - แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี - การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	- ผู้อำนวยการสำนัก - รองผู้อำนวยการสำนัก - หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	- เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่ เกี่ยวข้อง	- ทุกสิ้นปีงบประมาณ

4.2 ก (2) ความพร้อมใช้งาน

สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนัก มอบหมายรองผู้อำนวยการฝ่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายควบคุมกำกับให้กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รับผิดชอบในการดูแลระบบในด้านซอฟต์แวร์ พัฒนาระบบสารสนเทศ พัฒนาโปรแกรม การจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี การให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ระบบและโปรแกรม ให้บุคลากรและผู้บริหารสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น การใช้งานระบบบัญชี การเงิน และพัสดุ (Acct3D) ระบบ e-Filing ระบบจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ระบบบุคลากร ระบบการจองห้องประชุม ระบบการจองห้องเรียน ระบบการประชุมออนไลน์ ระบบการถ่ายทอดสด เป็นต้น การพัฒนาจัดทำ Website ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายที่ www.nstru.ac.th ทั้งในระบบIntranet สำหรับบุคลากรของสำนัก และระบบ Internet สำหรับบุคคลภายนอก เพื่อให้บุคลากรของสำนัก ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้ค้นหาข้อมูลและสืบค้นสารสนเทศได้สะดวกตามหมวดหมู่ที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ และมีการมอบหมายกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นผู้ดูแลประสานงานรับผิดชอบ ปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันเป็นประจําอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบสารสนเทศถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ โดยการดูแลจัดการและกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในด้าน Hardware จัดทำแผนการจัดซื้อ จัดครุภัณฑ์ ทดแทนของเดิมที่หมดอายุการใช้งาน ทุกปีงบประมาณ และมีบุคลากรด้านสารสนเทศหลัก เพื่อดูแลระบบ และสำรองข้อมูลตลอดเวลา และรายงานผลการดำเนินงาน รวมถึงการร่วมมือกับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อร่วมวางระบบปฏิบัติการ การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย อีกทั้งกำหนดแผนบริหารความเสี่ยงของด้านสารสนเทศ ป้องกันความเสี่ยงด้านการสูญหายของสารสนเทศด้านต่าง ๆ ส่วนในด้าน Software ได้วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอที พัฒนาระบบสารสนเทศของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจ จัดทำโครงการ/กิจกรรมฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร อำนวยความสะดวกการใช้งานบุคลากร และมีการจัดฝึกอบรมเพื่อทบทวนและพัฒนาความรู้ด้านการใช้งานทุกปีงบประมาณ

4.2 ข ความรู้ของสถาบัน

4.2ข (1) การจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการฯ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานขององค์กร มีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานเพื่อพัฒนา และส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง และระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร เพื่อค้นหาแนวทางในการดำเนินงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน และการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ผ่านโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการ โดยมีเป้าหมายที่จะเสริมสร้างความรู้ให้แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ หรือนวัตกรรมใหม่ที่ได้จากการจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ใหม่และสามารถใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ใหม่ได้ตามความเหมาะสม รวมถึงการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยการรวบรวมองค์ความรู้ แล้วจัดทำเป็นเอกสารหรือไฟล์ข้อมูลหรือคู่มือการใช้งาน เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนากระบวนการทำงาน วิธีการทำงาน และนวัตกรรมที่จะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเอกสารข้อมูลที่ได้จะมีการตรวจสอบคุณภาพโดย คณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักฯ พร้อมทั้งมีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ NSTRU Blog ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มของสำนักฯ ที่พัฒนาขึ้นบนแม่ข่ายแบบ Cloud Computing ทำให้ระบบมีความน่าเชื่อถือและมีความพร้อมใช้ตลอดเวลา

4.2ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ


สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ มีการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักฯ ยังมีนโยบายใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศภายในองค์กรของสำนักอย่างต่อเนื่อง การใช้ความรู้และทรัพยากรของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และอยู่ในวิถีการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสายงาน และสนับสนุนให้มีการบูรณาการข้ามศาสตร์หรือข้ามสายงาน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรหรือองค์ความรู้ที่บุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ มี นำมาสู่การสร้างผลงานที่มีคุณภาพ อีกทั้งยัง

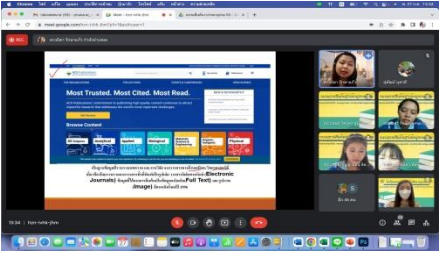
เป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้ความรู้และการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน โดยสำนักวิทยบริการฯ มีการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ที่ชัดเจนในด้านการบริการวิชาการ

4.2 ข (3) การเรียนรู้ระดับองค์กร

ผู้อำนวยการสำนักฯ กำหนดนโยบายและมุ่งเน้นสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานในแต่ละปี เพื่อนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานทุกระดับ โดยกระบวนการจัดการเรียนรู้จะเกี่ยวข้องกับการบริการและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล ภาษาต่างประเทศ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ละฝ่ายงานได้นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นการกำหนดให้มีการจัดประชุมต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ New Normal ในปัจจุบัน และการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในสถานการณ์ New Normal ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีช่องทางเข้าถึงองค์ความรู้ คือ ผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักฯ ได้แก่ Website Facebook และ Line ตลอดจนการบูรณาการองค์ความรู้ดังกล่าวที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน และ การปฏิบัติงานให้กับอาจารย์และบุคลากรหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย มาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการ และการบริการในวิถีแบบ New Normal รวมทั้งนำแนวทางปฏิบัติที่ดีมาบูรณาการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการเรียน และการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ สำนักฯ ได้นำแนวทางต่างๆ ไปดำเนินจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ให้กับหน่วยงานอื่นๆ

ภาพที่ 4.2 ข (3) การถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น

องค์ความรู้	การถ่ายทอดความรู้ให้แก่หน่วยงานอื่น		ภาพประกอบ
	หน่วยงาน	การนำไปใช้	
การจัดการความรู้ (KM) เรื่อง การใช้งาน Google Workspace For Education Plus ผ่านระบบ Video Conference Google Meet	อาจารย์ทุกคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	- เพื่อยกระดับการศึกษาด้วยเครื่องมืออันยืดหยุ่นใช้งานง่าย และปลอดภัยของ Google Workspace for Education	

		- ช่วยให้อาจารย์และ นักศึกษาพูดคุยติดต่อ มีส่วนร่วม และสร้าง แรงบันดาลใจให้ ผู้เรียนได้จากทุกที่ และสามารถตรวจการ ลอกการบ้านของ นักศึกษาได้	
การจัดการความรู้ (KM) เรื่อง อบรมการสืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์และ การเขียนอ้างอิง	นักศึกษา มหาวิทยาลัยราช ภัฏ นครศรีธรรมราช	- เพื่อเตรียมความ พร้อมในการเรียน รายวิชาสัมมนาการ พัฒนาองค์ความรู้และ นวัตกรรมทาง วิทยาศาสตร์	

หมวด 5 : บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ ได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ บริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยพิจารณาข้อมูลจากโครงสร้างองค์กร และพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการฯ โดยวางแผนและดำเนินการบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยอัตรากำลังวิเคราะห์จากความต้องการจำเป็นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ในขณะที่บุคลากรทุกคนถูกกำหนดให้มีการประเมินการวิเคราะห์ค่างานเพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ กำหนดระดับตำแหน่ง (ชำนาญการ,ชำนาญการพิเศษ) ซึ่งจะมีการประเมินบุคคลเพื่อเข้าสู่ตำแหน่ง ชำนาญการหรือชำนาญการพิเศษต่อไป

5.1.ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1.ก (1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักวิทยบริการฯ ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร รวมทั้งทักษะสมรรถนะ คุณสมบัติที่ต้องมี เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดของงานนั้น โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1) ผู้บริหารและหัวหน้างานแต่ละฝ่ายประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและจำนวนอัตรากำลังที่จำเป็นต้องมี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับภารกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ และของมหาวิทยาลัย

2) มีการประเมินค่างาน เพื่อให้การกำหนดระดับตำแหน่งของบุคลากรเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ซึ่งเป็นลักษณะการเปรียบเทียบความสำคัญ ความยากง่ายและคุณภาพของงานในความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ตามระดับมาตรฐานกลางของตำแหน่งงานหรือตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.พ.อ. กำหนด

3) นำข้อมูลมาวิเคราะห์รวบรวมจัดทำเป็นแผนอัตรากำลังบุคลากร ที่มีจำนวนเหมาะสมกับการดำเนินงานขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่

กำหนด และส่งให้งานการเจ้าหน้าที่เพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติกำหนดระดับตำแหน่ง และประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งต่อไป

4) กรณีที่มหาวิทยาลัยไม่สามารถอนุมัติอัตรากำลังที่พึงมีให้กับสำนักฯ ได้ สำนักฯ จะวิเคราะห์งานบุคลากร ที่มีอยู่เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด เพื่อทดแทนอัตราเกษียณ หรือเพิ่มเติมส่วนงานที่ขาด โดยคำนึงตามภาระงานของแต่ละฝ่ายงาน และอยู่บนฐานความสอดคล้องกับภาระงานเดิมที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ

5) บุคลากรทุกคนต้องมีคุณสมบัติและสมรรถนะตรงกับตำแหน่งที่ตนครอง และต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บริหารของสำนักฯ โดยใช้ระบบ OKR ในการประเมิน ซึ่งกำหนดไว้ปีละ 2 ครั้ง (ทุก 6 เดือน)

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำปี หากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นอยู่ในระดับดีเด่น การฝึกอบรมก็จะมุ่งเน้นพัฒนาเพื่ออ้าวงไว้ซึ่งความเชี่ยวชาญนั้น ๆ และพัฒนาในสิ่งใหม่ที่ทำยากกว่า แต่หากผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง บุคลากรนั้นจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ด้านใดด้านหนึ่งตามแผนพัฒนาตนเอง โดยสำนักฯ จัดทำโครงการฝึกอบรม หรือส่งเข้าฝึกอบรมโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด ทั้งนี้ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

5.1ก (2) บุคลากรใหม่

สำนักฯ มีวิธีการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ (ตาราง 5.1ก.(2)) โดยการสรรหาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังและข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงสมรรถนะหลักของหน่วยงาน มีการกำหนด คุณสมบัติ เงื่อนไขการคัดเลือก กรอบภาระงานที่รับผิดชอบ พร้อมเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ ไปยังมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การดำเนินการสรรหาเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อได้บุคลากรใหม่ จะพิจารณาคัดเลือกพี่เลี้ยงดูแลการปฏิบัติงานในช่วงเริ่มต้น โดยมีกระบวนการดังนี้

ภาพที่ 5.1ก.(2) กระบวนการสรรหา ว่าจ้างบุคลากรใหม่

ลำดับ/ ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติ	กระบวนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	บุคลากรทำประเมินค่างานของแต่ละบุคคล	<pre> graph TD A[บุคลากรประเมินค่างาน (3 วัน)] --> B[สำนักฯ วิเคราะห์ค่างานและจัดทำความต้องการ อัตรากำลังเสนอต่อมหาวิทยาลัย (3 วัน)] B --> C{มหาวิทยาลัยพิจารณา อนุมัติจัดสรรอัตรากำลัง (15-30 วัน)} C -- ไม่อนุมัติ --> B C -- อนุมัติ --> D[สำนักฯ จัดทำคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง/เงื่อนไขการ คัดเลือก/กรอบภาระงานที่รับผิดชอบ ส่งงาน กจ. (3 วัน)] D --> E[งาน กจ. ดำเนินการออกประกาศสรรหาบุคลากรใหม่ (15 วัน)] E --> F[งาน กจ. จัดการสอบคัดเลือกตามระเบียบ (5 วัน)] F --> G[งาน กจ. ประกาศผลการสอบ (10 วัน)] G --> H[งาน กจ. เรียกรายงานตัว/บรรจุแต่งตั้ง/เริ่มปฏิบัติงาน (1 วัน)] </pre>	บุคลากร สวท.
2	สำนักฯ นำเข้าที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อวิเคราะห์ค่างานและจัดทำความต้องการอัตรากำลังเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา		ผู้บริหาร สวท.
3	ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังจากมหาวิทยาลัย		ก.บ.ม./สภา มหาวิทยาลัย
4	จัดทำคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง/เงื่อนไขการคัดเลือก/กรอบภาระงาน ส่งให้งาน กจ. เพื่อดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่		
5	สรรหาบุคลากรใหม่ - ออกประกาศสรรหา - สอบคัดเลือก - ประกาศผลการสอบคัดเลือก		
6	เรียกบรรจุ/แต่งตั้ง/เริ่มงาน		

การบรรจุผู้ผ่านการคัดเลือกจะจัดทำสัญญาจ้างตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และมีระยะเวลาทดลองการปฏิบัติงาน 6 เดือน บุคลากรใหม่จะได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างาน รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบฝ่ายงาน โดยตรง โดยจะมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน (OKR) เพื่อเป็นข้อสัญญาในการ

ปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา และใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมิน

การสร้างความรู้ความผูกพันบุคลากรใหม่ สำนักฯมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย เป้าหมายขององค์กรในการบริหารและการพัฒนาสำนักฯ รวมทั้งการรับทราบระเบียบ แนวปฏิบัติตนในการปฏิบัติงาน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคลากรพึงได้รับ สภาพแวดล้อม ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามที่สำนักฯ ตั้งเป้าหมายไว้ ตลอดจนทำงานอย่างมีความสุขควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เพื่อให้บุคลากรทราบถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน อันเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการเลื่อนระดับตำแหน่งเป็นชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ค่างานเพื่อกำหนดระดับตำแหน่ง และหลักเกณฑ์การประเมินบุคคลเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

5.1ก (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ มีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง โดยดูจากแนวโน้มของอัตรากำลังที่เกษียณอายุงานในแต่ละปี การโอนย้าย การลาออกของบุคลากร นำมาใช้ในการวางแผนการขอจัดสรรอัตรากำลังทดแทนจากมหาวิทยาลัย

กรณีที่สำนักฯ ได้ไม่รับการจัดสรรอัตรากำลังจากมหาวิทยาลัย สำนักฯ จะดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อดูความสอดคล้องของภาระงานกับจำนวนบุคคลที่ถือครองตำแหน่ง หากพบว่างานใดมีภาระงานน้อยกว่าจำนวนบุคลากรที่ถือครองตำแหน่งนั้น สำนักฯ จะดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติ ศักยภาพ ชีตความสามารถ และสมรรถนะ ตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ เพื่อปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือมอบหมายภาระงานเพิ่มเติม เพื่อมาดำเนินการขับเคลื่อนแผนงานหรือโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และเพื่อรองรับการขยายงานของสำนักฯ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สำนักฯ ได้จัดทำสำรวจความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงานและวางแผนในการพัฒนาบุคลากร โดยในแต่ละปีงบประมาณ สำนักฯ ได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายงานได้พัฒนาตนเองตลอดเวลา ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จัด

โดยหน่วยงานภายนอกและที่สำนักฯได้จัดขึ้นเอง ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ เพื่อเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้บุคลากร เปลี่ยนรูปแบบในการพัฒนาตนเองไปเป็นรูปแบบออนไลน์ ทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาดตนเองเพิ่มขึ้นจากเดิม เนื่องจากเกิดความคล่องตัวและความสะดวกมากขึ้น สามารถเข้ารับการพัฒนาดตนเองได้จากที่ทำงาน หรือจากที่พักอาศัยได้

การเตรียมพร้อมและบริหารช่วงที่มีการเพิ่มของบุคลากร จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สำนักฯและมหาวิทยาลัยได้รับผลกระทบในด้านรายได้และงบประมาณที่จำกัด ด้วยเหตุเพราะนักศึกษาใหม่ที่มีจำนวนน้อยลง ส่งผลให้มหาวิทยาลัยไม่มีงบประมาณในการจัดสรรอัตรากำลังเพื่อทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ โยกย้าย หรือลาออก ได้ อัตรากำลังเพิ่มขึ้นของบุคลากรจึงไม่ยังเพิ่มขึ้น แต่หากในอนาคตสำนักฯได้รับการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มขึ้น สำนักฯมีแผนในการเตรียมพร้อมและบริหารช่วงที่มีการเพิ่มของบุคลากร โดยการทบทวนภารกิจความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มบุคลากร จากนั้นกำหนดภาระงานที่จะมอบหมายให้ปฏิบัติ หรือหน้าที่และความรับผิดชอบ และสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และจัดทำตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (OKR)

การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงาน สำนักฯ ได้กำหนดแนวทางดำเนินการโดย สนับสนุนให้บุคลากรได้ทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้ได้พัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน ส่งผลให้บุคลากรมีศักยภาพสามารถทำงานได้อย่างหลากหลาย มีการวางแผนการฝึกอบรมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในประเด็นที่สอดคล้องกับภารกิจและพันธกิจของสำนักฯ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่จะรับผิดชอบ สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรเปลี่ยนตำแหน่งให้ตรงกับทักษะความเชี่ยวชาญ และความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Organization) ด้วยการจัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รับฟังปัญหาของกันและกัน นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และการเรียนรู้งานระหว่างกัน นำไปสู่การทำงานทดแทนกันเมื่อมีความจำเป็น รวมทั้งให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้สำนักฯ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานบุคคล และบริหารงานของสำนักฯ เพื่อความคล่องตัวและให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่ว่าจะ เป็นระบบการ รับ-ส่งเอกสาร การ

มอบหมาย สั่งการ ผ่านระบบออนไลน์ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ต้องทำงานที่บ้าน (Work From Home) การขออนุมัติเข้าร่วมประชุม สัมมนาออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคล และสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรมาใช้ประโยชน์ได้เต็มความสามารถ

5.1ก (4) ความสำเร็จในงาน

สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกฝ่ายงาน ทุกระดับ ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อผลักดันให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่น ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสำนักฯ ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ใน OKR แต่ละระดับ ให้ประสบผลสำเร็จ สำนักฯมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน (ภาพที่ 1.2ก (1)-1) และจัดระบบงานและกระบวนการทำงานรวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสำนักฯและมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักฯบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยกระจายอำนาจไปยังรองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน เพื่อรับผิดชอบและบริหารจัดการภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย (ภาพที่ 1.2ก (1)-1) มีการจัดรูปแบบการทำงานทั้งระบบงานหลัก งานรอง และงานที่ได้รับมอบหมาย ให้มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ โดยได้จัดทำเป็นคำรับรองการปฏิบัติงาน (OKR) กับผู้อำนวยการสำนักฯ โดยภาระงานของแต่ละบุคคลต้องตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่กำหนด และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม OKR โดยผู้บริหารของสำนักฯ ซึ่งผลการประเมินนอกจากใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรแล้ว ยังนำมาใช้ประกอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมถึงการต่อเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร และใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำ OKR ในปีถัดไป เพื่อให้เกิดการกระตุ้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลงานภาพรวมของสำนักฯ ให้ประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสำนักฯ ยังส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ สนับสนุนให้ทำงานในฝ่ายงานที่ตนเองถนัด สนับสนุนให้บุคลากรสามารถขอเปลี่ยนตำแหน่งงานเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน (ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามระเบียบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย) ก่อให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทำให้ดึงความสามารถและสมรรถนะหลักของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การสร้างทีมงานแบบ Cross Functional Team คือการที่บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่และทักษะที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน

และมีส่วนร่วมในการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ วางแผน กระบวนการทำงาน แก้ไข และพัฒนา ร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีข้อตกลงร่วมกัน เป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานของสำนักฯ การมุ่งเน้นพัฒนา บุคลากรให้มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเท่าทันเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ การทำงานให้ดียิ่งขึ้น สำนักฯมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยการยกย่องชมเชย การให้ รางวัล สิ่งจูงใจ หรือแม้กระทั่งเยี่ยมเยียนส่งกระเช้าสิ่งของแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจเมื่อยามบุคลากร ไม่สบาย ป่วยไข้ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก่อเกิดผูกพันที่ดีกับสำนักฯ

5.1ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1ข (1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักฯให้ความสำคัญกับการจัดการสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย สุขภาพ และความสุขของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน สร้างผลงานที่ดีและรู้สึกผูกพันกับ สำนักฯ โดยมุ่งเน้นการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ ปลอดภัย และผ่อนคลาย มีการจัดหา อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในส่วนของ Hardware, Software, Wifi เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการใช้งาน และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักฯได้มีการสำรวจระบบความปลอดภัยภายในอาคารของสำนักฯ ไม่ว่าจะเป็นห้องสำนักงาน ผู้อำนวยการ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หอสมุดกลาง และห้อง Data Center เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง ระบบความปลอดภัยให้ได้มาตรฐาน และเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในความปลอดภัย ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน และในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักฯ ได้มีการบริหารจัดการ ด้านกายภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยให้กับบุคลากร เช่น ลดพื้นที่เสี่ยง ปิดทางเข้า-ออกอาคาร ให้ เข้าออกแค่ช่องทางเดียว มีการตั้งจุดคัดกรอง มีอุปกรณ์วัดไข้ เจลแอลกอฮอล์ มีนโยบายไม่อนุญาตให้ บุคคลภายนอกและผู้ส่งสินค้า online เข้ามาภายในอาคาร มีการจัดพื้นที่หน้าอาคารในการรับส่งของ ให้ มีการสลับกันมาปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย (Work From Home) การจัดหา อุปกรณ์ป้องกัน (หน้ากาก, เจล, น้ำยาฆ่าเชื้อ, อุปกรณ์วัดไข้) และมีการทบทวนและจัดทำระบบงานต่าง ๆ ภายในสำนักฯ โดยใช้รูปแบบออนไลน์

5.1ข (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้

สำนักฯ จัดให้บริการอบรมการพูดภาษาต่างประเทศโดยชาวต่างชาติฟรี อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้บุคลากร อาทิ ประกันสังคม การตรวจสุขภาพประจำปี สิทธิการลาพักผ่อน ซึ่งบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายดังกล่าว คำนึงถึงความทั่วถึงและความเท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร โดยสวัสดิการที่บุคลากรได้รับ เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย

มีนโยบายให้บุคลากรร่วมกันออกแบบปรับปรุงสำนักงาน ห้องปฏิบัติงาน และพื้นที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและการให้บริการตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน

กรณีบุคลากรที่ติดเชื้อโควิด-19 ทางสำนักฯมีการแสดงความห่วงใย โดยการส่งกระเช้าเยี่ยม เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร และอนุญาตให้บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงสูงสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อสังเกตอาการ และลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2ก (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักฯ ได้ตระหนักถึงการสร้างความผูกพันของบุคลากรทุกสายงาน มีการกำหนดปัจจัย ผลักดันที่สำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร ตามที่ระบุไว้ใน P.1 ก (3) มีการสำรวจและวิเคราะห์ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกสายงาน มีการสร้างความผูกพันของบุคลากรผ่านการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ตลอดทั้งปีเพื่อเสริมสร้างความผูกพันอันดี สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้รู้สึกผ่อนคลาย สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อหน่วยงาน เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันสงกรานต์ กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ กิจกรรมทำบุญหน่วยงานประจำปี สร้างความผูกพันโดยการไม่แบ่งแยกประเภทบุคลากร เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน การตัดสินใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากผลการดำเนินงานของสำนักฯ ที่ผ่านมา เห็นได้ว่า การให้รางวัลหรือการสร้างแรงจูงใจในด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อสำนักฯ ได้ แต่การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนที่มาใช้ในการเสนอแนะ ปรับปรุง และหาทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของสำนักฯ แทนที่จะคอยเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งแต่เพียงอย่างเดียว ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้บุคลากรได้กล้าคิด กล้าทำ วิธีดำเนินการดังกล่าวเป็นปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรให้มีความมุ่งมั่น ทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจและเป้าหมายของสำนักฯ นอกจากนี้การวางตัวของผู้บริหารก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล การมอบนโยบายและการสื่อสารภายในสำนักฯ ที่ทั่วถึง ทำให้ทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วมกับการขับเคลื่อนสำนักฯ โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ร่วมรับผิดชอบในความผิดพลาด ไม่ทอดทิ้งผู้ใต้บังคับบัญชาให้ต้องเผชิญกับความผิดพลาดเพียงฝ่ายเดียว พร้อมทั้งจะร่วมแก้ไขปัญหาไปด้วยกัน เป็นที่ปรึกษางานที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ปรับความเข้าใจในการทำงานซึ่งกันและกัน ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ส่งผลให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันที่ดี และเกิดความรักในองค์กร

5.2ก (2) การประเมินความผูกพัน

สำนักวิทยบริการฯ มีการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยใช้ข้อมูลในการบริหารงานบุคลากรดังนี้ 1)บุคลากรไม่ลาออก 2) ไม่ลาหยุดงานบ่อย ๆ 3) ไม่มีการร้องทุกข์ 4) มีผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้ สำนักฯ ได้ทำการประเมินความผูกพันของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินตามตาราง OP-5 โดยใช้วิธีการตอบแบบประเมิน และการสัมภาษณ์ การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ (ตารางที่5.2ก(2)) เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนปรับปรุงความพึงพอใจ และจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันให้บุคลากรมีความผูกพันยิ่งขึ้น

ภาพที่ 5.2 ก(2) วิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร

วิธีการประเมิน	วัตถุประสงค์การประเมิน	ระยะเวลา (ความถี่)	ตัวชี้วัดความผูกพัน	หัวข้อหลักที่ใช้ประเมิน
1. แบบประเมินพึงพอใจและความผูกพันต่อหน่วยงาน	ความพึงพอใจและความผูกพันที่บุคลากรมีต่อหน่วยงาน	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อสำนักฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา 2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 3. ปัจจัยที่อยากทำงานในหน่วยงาน 4. ปัจจัยที่ไม่อยากทำงานในหน่วยงาน 5. ความสัมพันธ์ในภาพรวมของหน่วยงาน 6. ข้อเสนอแนะ
2. แบบประเมินผู้บริหาร	ความพึงพอใจและความผูกพันต่อผู้บริหาร	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของบุคลากรที่มีความพึงพอใจและความผูกพันต่อผู้บริหาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร 2. การวางตัว และการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 3. การให้การช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา 4. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล 5. ความผูกพันที่ดีต่อผู้บริหาร 6. ข้อเสนอแนะ
3. การสัมภาษณ์		ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อสำนักฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา 2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 3. ปัจจัยที่อยากทำงานในหน่วยงาน 4. ปัจจัยที่ไม่อยากทำงานในหน่วยงาน 5. ความสัมพันธ์ในภาพรวมของหน่วยงาน 6. ข้อเสนอแนะ

5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร

สำนักฯ ได้ร่วมกำหนดวัฒนธรรมองค์กรคือ “มีความรักและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ” มีเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ที่ชัดเจน ในการมุ่งมั่นทำงานด้วยการบริการที่ดี การทำงานเชิงรุก ด้วยพลังสร้างสรรค์ และก้าวทันเทคโนโลยี พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สำนักฯ มีการส่งเสริมความสามัคคี โดยให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ทำกิจกรรมและประชุมร่วมกันนอกสถานที่ทำงาน ให้ได้พูดคุยในบรรยากาศใหม่ ๆ และมีความผ่อนคลายมากกว่าเดิม ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจและเอื้ออาทรต่อกันได้ง่าย ได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความสมัครสมานสามัคคี

สำนักฯ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระทางความคิดในการทำงานถือว่างานในหน้าที่เป็นงานที่ท้าทาย และทำด้วยใจรัก ด้วยการส่งเสริมให้ใช้จินตนาการของตนเอง กระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีมุมมองที่จะยอมรับความสามารถและคุณค่าของคนอย่างไม่มีเงื่อนไข ให้ความเข้าใจ เห็นใจความรู้สึกของคนอื่น ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ผลักความคิดที่ได้จากการดำเนินงานมาต่อยอดสร้างสรรค์ผลงานเพื่อตอบสนองพันธกิจของสำนักฯ ได้ ทำให้อำนาจ ดำเนินพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงได้ดี ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของสำนักฯ

สำนักฯ ส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ โดยให้บุคลากรได้แสดงความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากการทำงานตรงตามสายงานและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนให้ทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีโอกาสได้เรียนรู้งานอื่น ๆ เพิ่มเติมอย่างรอบด้าน และได้เพิ่มพูนทักษะความชำนาญจนสามารถทำงานแทนบุคลากรอื่นในยามจำเป็นได้ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของตนเองและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

สำนักฯ ส่งเสริมการมีจิตบริการแก่ลูกค้า โดยบุคลากรมุ่งสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการด้วยการยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมุ่งเน้นการมีจิตบริการที่ดี

สำนักฯ ส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนา ไปพร้อมกับการให้บริการที่เป็นเลิศ ตามปรัชญาของสำนักฯ คือ “ศูนย์กลางความรู้ มุ่งมั่นบริการ ก้าวทันโลกดิจิทัล” ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ภาพที่ 5.2 ข วิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

วิธีการประเมิน	การเสริมสร้าง	ระยะเวลา (ความถี่)	ผู้เข้าร่วม
1. การประชุมบุคลากร/ ประชุมคณะกรรมการ/ ประชุมส่วนงาน	เปิดกว้างในการแลกเปลี่ยนข้อมูล แนวคิด มุมมองการบริการ ปัญหา อุปสรรค สื่อสารข้อมูลสำคัญต่าง ๆ	ตลอดทั้งปี	บุคลากรทุกคน
2. การจัดกิจกรรมสาน สัมพันธ์	สร้างความผูกพัน สามัคคี	ปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรทุกคน
3. ร่วมทำกิจกรรมของสำนักฯ และมหาวิทยาลัยจัดขึ้น เช่น กิจกรรมทางพระพุทธศาสนา กิจกรรมการแข่งขันกีฬา เป็น ต้น	การทำงานเป็นทีม	ตามทีมหาวิทยาลัย กำหนด	บุคลากรทุกคน

5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2ค (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรทุกสายงาน เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและสอดคล้องกับทิศทางแผนยุทธศาสตร์ของสำนักและมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน (OKR) กับผู้บังคับบัญชา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาตาม OKR และงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานนี้ จะช่วยให้บุคลากรได้วางแผนการปฏิบัติงาน การให้บริการ ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมเนื่องจากภาระงานของบุคลากรแต่ละงาน มีความแตกต่างกัน สำนักฯจึงมีการจัดกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ประชุมผู้บริหารสำนักฯ เพื่อทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. แจ้งบุคลากรเพื่อให้รับทราบเกณฑ์การประเมินและเปิดโอกาสให้บุคลากรซักถามหัวข้อที่สงสัย
3. จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ (OKR) ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน

4. บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ตกลงไว้ใน OKR และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ ผ่านหัวหน้างาน ในที่ประชุมผู้บริหาร
 5. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบ 6 เดือนครั้ง
 6. ประชุมคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้คะแนนการประเมินร่วมกันตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
 7. แจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบและให้ผู้ประเมินลงนามรับทราบ
 8. นำผลคะแนนประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการเลื่อนเงินเดือน
- นอกจากนี้สำนักฯ ได้ให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่ง นำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีการยกย่องชมเชยเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ดีเด่น โดยการเสนอชื่อไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อยกย่องเชิดชู “คนดีศรีมหาชัย” โดยผู้บริหารสำนักฯ จะพิจารณาจากหลักฐานเชิงประจักษ์ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในปีนั้น

5.2ค (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการสนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร มีการดำเนินการทั้งในระดับสำนักฯ และภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยสำนักฯ กำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี มีการกำหนดกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนา ทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านบริหารและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรนั้นสำนักฯ ได้จัดสรรให้เป็นเงิน 7,000 บาทต่อคน ซึ่งสำนักฯ ได้วิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรโดยกำหนดให้บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาตนเองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการติดตามผลการพัฒนาตนเอง มีระบบพี่เลี้ยงทำหน้าที่สอนและถ่ายทอดงานให้แก่บุคลากรใหม่ มีการกำหนดภาระงานหลัก ภาระงานรอง เพื่อให้ทำงานแทนกันได้ กรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่ กรณีบุคลากรลาออกต้องมีการส่งมอบงาน และถ่ายทอดงานต่อไปยังผู้รับผิดชอบใหม่ มีการนำเสนอกระบวนงานที่ได้มีการทบทวนปรับปรุง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในที่ประชุมผู้บริหาร และที่ประชุมบุคลากร ผลสำเร็จของการสนับสนุนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้แก่ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา เป็นต้น ทั้งนี้วิธีการดังรายละเอียดในตารางที่ 5.2ค.(2)

ภาพที่ 5.2ค.(2) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

วิธีการ	แนวทาง	ระยะเวลา
1. การสร้างสมรรถนะหลักและการปรับปรุงการบริการในแนวทางมุ่งเน้นผู้ใช้บริการการ ฝึกฝนทักษะและความรู้ใหม่ ๆ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ	เข้าอบรมกับหน่วยงานภายในและนอก	ตลอดปี
2. การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายในและภายนอก - จัดเก็บองค์ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องสำคัญเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - หมุนเวียนงานและการสอนงานกรณีบุคลากรลาออกหรือต้องไปปฏิบัติราชการภายนอกที่ตั้งมหาวิทยาลัย 	ตลอดปี
3. การจัดทำงานวิจัย	จัดทำงานวิจัยเพื่อพัฒนางาน และนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ เช่น การปฏิบัติงานด้านภาษาต่างประเทศ เป็นต้น	ตลอดปี
4. การส่งเสริมให้บุคลากรมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีจริยธรรมและคุณธรรมปฏิบัติงานตามกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าอบรมกับหน่วยงานภายในและภายนอก - เผยแพร่กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องสำคัญผ่านช่องทางต่าง ๆ 	ตลอดปี
5. การติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรจัดทำรายงานผลการพัฒนาตนเองเสนอผู้บริหาร - ประชุมและทบทวนผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อวางแผนปรับปรุงในปีถัดไป 	ปีละ 1 ครั้ง

5.2ค (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักวิทยบริการฯ มีระบบการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรจากการเข้าร่วมโครงการอบรม ประชุม สัมมนา และบุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ออกมาเป็นบทความเผยแพร่ผ่าน NSTRU BLOG ของสำนักฯ ในการประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนาสำนักฯ ประเมินจากการปฏิบัติงานและการมอบหมายงานให้ดำเนินการต่อหลังการเรียนรู้จากผลการประเมิน นอกจากนี้สำนักฯ มีวิธีประเมินประสิทธิภาพโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงและมีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของสำนักฯ

นอกจากนี้การประเมินของสำนักฯ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน และมีการถ่ายทอดระดับตัวชี้วัดจากสำนักฯ ลงมาแต่ละงาน และถ่ายทอดสู่ระดับบุคคล ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็นส่วนที่สนับสนุนให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีการร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้งานสำเร็จจนได้ผลลัพธ์ที่ดีนำไปสู่การได้รับรางวัลและสิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ มีขวัญกำลังใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ส่งมอบผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

5.2ค (4) การพัฒนาหน้าที่การงาน

การขับเคลื่อนพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ จะสำเร็จและบรรลุผลก็ด้วยบุคลากรในสำนักฯ ซึ่งสำนักฯ มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของบุคลากร ที่เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคนเก่งและคนดีเข้ามาร่วมงาน การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติ ชี้นำโดยผู้รู้ และเรียนทฤษฎี การโยกย้ายหมุนเวียนตำแหน่ง และส่งเสริมให้บุคลากรมีความเจริญเติบโตในสายอาชีพ โดยยึดหลักความสามารถในการทำงานและศักยภาพที่บุคลากรจะสามารถเติบโตได้ในอนาคตผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสามารถเติบโตได้ในเส้นทางตามสายบังคับบัญชา เช่น เป็นหัวหน้างาน เป็นหัวหน้าสำนักผู้อำนวยการ และการเติบโตในสายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ โดยบุคลากรจะได้รับการพัฒนาความเป็นผู้นำที่สอดคล้องกับบทบาทและความรับผิดชอบตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากรก็ด้วยการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตทั้งในสายบังคับบัญชาและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งนี้ สำนักฯ จะมีการประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นระยะ ๆ มีการสรรหา พัฒนา และเตรียมคนไว้ทดแทนอยู่ตลอดเวลา สำนักฯ ได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์การทำงาน ประเมินความพร้อมของกำลังบุคลากรทั้งปริมาณและคุณสมบัติ กำหนดแผนสร้างความพร้อมของกำลังคน เพื่อให้ฝ่ายบุคคลสามารถคาดการณ์ได้ว่าในแต่ละช่วง จะต้องพัฒนาบุคลากรหรือสรรหาบุคลากรเพื่อเตรียมทดแทนคนที่จะออกไปในกี่ตำแหน่ง สำนักฯ สามารถสร้างแผนสรรหาบุคลากรและพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรไว้ได้ล่วงหน้าก่อนที่บุคลากรทั้งหลายจะเกษียณอายุหรือออกจากตำแหน่งก่อนเวลา กำหนดความสามารถ คือ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติที่พึงปรารถนาของบุคลากรในตำแหน่งนั้น ๆ คัดเลือก ประเมินผลงาน และประเมินศักยภาพของบุคลากรเพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการที่จะพัฒนาให้สืบทอดตำแหน่งที่จะว่างต่อไปได้ แจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับมือปฏิบัติงานต่อไป

หมวด 6 : การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

6.1ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงาน

6.1ก (1) การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานของสำนักวิทยบริการฯ จะมุ่งสู่วิสัยทัศน์ ในการ “มุ่งเน้นพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ และทรัพยากรทางการเรียนรู้ สู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ “Smart University” เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ผู้บริหารของสำนักฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบระบบงานหลักตามผลิตภัณฑ์และระบบงานสนับสนุน จะมีการประชุมหารือร่วมกันในการวิเคราะห์ปัจจัยและข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทานและกลไกการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อระบุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิทยบริการ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านสารสนเทศศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้ออกแบบระบบงาน และระบุข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน (ภาพที่ 6.1ข1-1)

6.1ก (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักวิทยบริการฯ ได้วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากร ทรัพยากร องค์กรความรู้ เพื่อกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ทั้ง 4 ด้าน (ภาพที่ 6.1ข1-1) ให้เป็นระบบสนับสนุนการผลิตผลิตภัณฑ์และจัดการโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารของสำนักฯ และรองรับการให้บริการในระดับมหาวิทยาลัย เช่น สนับสนุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน การอบรม การประชุมสัมมนา การพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งสนับสนุนสื่อสารสนเทศเพื่องานวิจัย และการเรียนการสอน และสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือและระบบการประชุม อบรม สัมมนาที่ทันสมัย เป็นต้น นอกจากนี้สำนักฯได้มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบกระบวนการงาน และกำหนดตัวชี้วัด การกำกับติดตาม ผ่านหัวหน้างาน เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้

6.1ก (3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักวิทยบริการฯ ใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA ในการออกแบบปรับปรุงระบบงาน เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์หลักทั้ง 4 ด้าน ให้เกิดผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพที่ P.1ข(2)-1 - ภาพที่ P.1ข(2)-5) โดยผู้อำนวยการสำนักฯ ได้มอบหมายรองผู้อำนวยการ และ หัวหน้างานที่รับผิดชอบงานแต่ละด้าน ในการออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ มีการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้ข้อมูลจากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (ภาพที่ 3.1 ก (1)-(2)) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ภาพที่ P. 2ข-1) ศักยภาพของบุคลากร ทรัพยากร องค์ความรู้ เทคโนโลยีต่าง ๆ นโยบายระเบียบข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการในแต่ละผลิตภัณฑ์ (ภาพที่ P1ก(5)-1) รวมทั้งข้อกำหนดสำคัญ มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และคัดเลือกกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการบรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักฯ(ภาพที่ 6.1 ข 1-1)

6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1ข (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการตามระบบงานภายใต้การกำกับดูแลโดยผู้อำนวยการ มีการกระจายอำนาจไปยังรองผู้อำนวยการเพื่อดูแลในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านหัวหน้างานแต่ละงาน ตามตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์ (ภาพที่ 6.1ข1-1) เพื่อใช้ติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และกำกับกระบวนการและผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีผลิตภัณฑ์และบริการที่ผลิตขึ้นตรงตามข้อกำหนดในOKR มีการประเมินสถานการณ์ก่อนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความสำเร็จ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ มีการนำเสนอผลการดำเนินงานที่ผ่านมาผ่านที่ประชุม และนำมาทบทวน เพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในครั้งต่อไป เพื่อการเรียนรู้ รับทราบข้อมูล สะท้อนปัญหาและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการทำงาน ในกรณีที่ผลลัพธ์การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หัวหน้างานที่รับผิดชอบ และรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลงานดังกล่าว จะมีการวิเคราะห์หาสาเหตุและทำการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ภาพที่ 6.1ข1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ ของผลิตภัณฑ์สำนักฯ

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย	การให้บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย	1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 2. พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 3. นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. พระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยมั่นคงไซเบอร์ พ.ศ. 2562	1. จำนวนจุดให้บริการระบบเครือข่ายแบบสายและไร้สาย	1. ความเร็ว (Bandwidth) ในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูงขึ้น 2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. บริการระบบสารสนเทศฐานข้อมูล Line OA และเว็บไซต์	การให้บริการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล Line OA และเว็บไซต์	1. พระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยมั่นคงไซเบอร์ พ.ศ. 2562	1. จำนวนข้อมูลรับ-ส่งจาก Line OA 2. จำนวนเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยที่รองรับ https 3. ปริมาณพื้นที่จัดเก็บของแม่ข่าย HCl ที่เพียงพอต่อการใช้งาน	1. สถิติการใช้งานระบบ e-service 2. การเข้าบันทึกข้อมูลชุดเบงกบประมาณผ่านระบบ ACCT3D 3. จำนวนผู้ใช้บริการผ่าน Line OA ที่เพิ่มขึ้น 4. ปริมาณการเข้าใช้งาน VM ของระบบ Proxmox

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
		2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการ กระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 3. พระราชบัญญัติการ คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 4. ประกาศสำนักกรรมการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ 5. นโยบายด้านความมั่นคง ปลอดภัยด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ข้อกำหนดการขอใช้บริการ เว็บไซต์		5. ความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล 6. จำนวนสิทธิ์การใช้งานโปรแกรมที่ให้บริการ
3. บริการ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	การให้บริการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์	1. พระราชบัญญัติการรักษา ความปลอดภัยมั่นคงไซเบอร์ พ.ศ. 2562 2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการ กระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560	1. ร้อยละจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการที่พร้อมใช้งาน	1. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ณ ห้องปฏิบัติการ 2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืมเพื่อการเรียน การสอนและการทำงาน 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซ่อมบำรุง

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
		3. พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562		
4. บริการอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล	พัฒนาทักษะและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล	1.ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เรื่อง แนวปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายการยกระดับมาตรฐานคณคณพิวเตอร์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีก่อนสำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2564	1.ระดับความสำเร็จของการให้บริการจัดสอบประมวลความรู้ฯ 2. จำนวนนักศึกษา/บุคลากรที่เข้าอบรมพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	1. จำนวนนักศึกษาที่เข้าสอบประมวลความรู้ฯ
5. บริการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนออนไลน์	การให้บริการ Google Workspace	1. นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จำนวนพื้นที่การใช้งานที่ให้บริการ	1. จำนวนครั้งในการเข้าใช้งาน Google Workspace

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
งานวิทยบริการ				
1. ด้านงานพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ	การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	1. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2561	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง
	2. ฐานข้อมูลออนไลน์ (ต่างประเทศ)	2. พระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิด	จำนวนฐานข้อมูลต่างประเทศ ที่บอกรับเป็นสมาชิกรายปี	
	3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib Ultimate	เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560	จำนวน module ของระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติที่เพิ่มขึ้น	
2. ด้านงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	4. บริการยืม-คืน	ประกาศมหาวิทยาลัยราช ภัฏนครศรีธรรมราช เรื่อง การให้บริการห้องสมุดและ อัตราค่าธรรมเนียม พ.ศ. 2561	จำนวนครั้งการบริการยืม-คืน	
งานภาษาต่างประเทศ				
1. การพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษให้แก่ นักศึกษาทุกระดับ	บริการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษาทุก ระดับ	1. ประกาศสำนักฯ กรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง นโยบายยกระดับ มาตรฐานภาษาอังกฤษใน	จำนวนโครงการ / กิจกรรมที่ จัดพัฒนาภาษาอังกฤษให้แก่ นักศึกษา	นักศึกษามีระดับความสามารถ ด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษา ตามกรอบมาตรฐาน CEFR ใน ระดับ B1 ขึ้นไป

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
2. การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ	บริการจัดสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ	สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 2. ประกาศสำนักฯ	จำนวนครั้งที่จัดสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเป็นศูนย์ทดสอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ	บริการทรัพยากรสารสนเทศ	กรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง นโยบายยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 3. กรอบมาตรฐาน CEFR 4. แบบประเมินเนื้อหาการจัดทำ MOOCs 1. ประกาศสำนักฯ กรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง นโยบายยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตที่	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดศูนย์ภาษา

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
		มหาวิทยาลัยกำหนด 3. แนวปฏิบัติและระเบียบ ของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับ การเบิกจ่ายงบประมาณ 4. ระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม		

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์				
1. งานจัดประชุมทางไกลระบบ Video Conference	บริการจัดประชุมทางไกลระบบ Video Conference	การประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	1. ร้อยละความสำเร็จการให้บริการระบบ Video Conference และการถ่ายทอดสด 2. สถิติการเข้าถึงข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์	1. จำนวนการใช้งานห้องประชุมพรหมโยธี 2. จำนวนครั้งการให้บริการระบบ Video Conference และการถ่ายทอดสด 2. ความพึงพอใจในการรับบริการระบบ Video Conference และการถ่ายทอดสด
2. งานห้องประชุมและห้องปฏิบัติการ	บริการห้องประชุมและห้องปฏิบัติการ			

6.1ข (2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดระบบงานสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกและการสนับสนุนแก่ระบบงานหลัก ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการด้านการเงินงบประมาณ ด้านพัสดุ ด้านสารบรรณ ด้านนโยบายและแผน ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ในแต่ละกระบวนการจะมีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น กฎระเบียบ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ตัวชี้วัดประสิทธิผล และผู้รับผิดชอบกระบวนการ ในการบริหารงานกระบวนการสนับสนุน จะมีผู้อำนวยการกำกับดูแลระดับนโยบายรวมทั้งการพิจารณาตัดสินใจในการพัฒนาและออกแบบระบบงานที่สำคัญร่วมกับหัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างานจะกำกับดูแลระดับปฏิบัติการประจำวัน บุคลากรในแต่ละกระบวนการจะมีการประสานงานระหว่างกัน มีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการตามรอบไตรมาส และผู้รับผิดชอบทุกระดับมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ทบทวนและปรับปรุงแต่ละกระบวนการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด และสามารถสนับสนุนผลิตภัณฑ์หลักได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6.1ข (3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างาน และบุคลากร ที่รับผิดชอบผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งรับผิดชอบกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ทำการประเมินและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญจากการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX ประเมินผลการศึกษาตนเอง (Self Study Review) การจัดทำคาร์บอนการปฏิบัติงาน (OKR) ข้อมูลตัวชี้วัด ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน รวมทั้งข้อเสนอจากการรับฟังเสียงลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคลากรในสำนักฯ

6.1 ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ในด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานวิทยบริการ ด้านงานภาษาต่างประเทศ และด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ (ภาพที่ P.1ข(3)-1 และ ภาพที่ P.1ข(3)-2) ที่กำหนดข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทานและกลไกการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ สำนักฯมีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อสนับสนุนผลิตภัณฑ์หลัก โดยใช้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่รับผิดชอบโดยงานพัสดุ โดยการกำหนดคุณสมบัติของพัสดุตามความต้องการของผู้ใช้ พิจารณาถึงการตอบสนองต่อกระบวนการตามผลิตภัณฑ์หลัก กำหนดคุณลักษณะของผู้ส่งมอบตามมาตรฐานและ

ข้อกำหนด โดยผู้ใช้หรือสำนักฯกรรมการจัดทำ TOR แล้วดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบตามระเบียบ การจัดหาสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน แล้วจัดทำรายการสิ่งของสำรองในคลังพัสดุ ทำให้มั่นใจว่าแต่ละงานภายในสำนักฯ สามารถดำเนินงานและให้บริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาพที่ 6.1ค) โดยไม่มีข้อร้องเรียน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ภาพที่ 6.1 ค กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการของผู้ใช้งาน	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพและตรงความต้องการ	1.กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	ทุกรายการ	รายงานผลรับพัสดุแต่ละรายการ	ฝ่ายงาน
จัดซื้อ	1. จัดซื้อวัสดุมีคุณภาพตรงความต้องการของผู้ใช้	1. เฉพาะเจาะจง 2. e-bidding	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	ทุกรายการ	รายงานผลการจัดหาต่อผู้อำนวยการ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การส่งมอบ	ส่งมอบพัสดุถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของสัญญาหรือข้อตกลง	กำหนดระยะเวลาการส่งมอบพัสดุให้ชัดเจนและเหมาะสม	ใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง/ สัญญาซื้อ/ สัญญาจ้าง/ หนังสือข้อตกลง	ทุกรายการ	- หนังสือส่งมอบงาน - รายงานผลการตรวจรับ	- เจ้าหน้าที่พัสดุ - กก.ตรวจรับพัสดุ
การรับมอบ	รับมอบพัสดุตรงตาม	สำนักฯกรรมการตรวจรับ	รายละเอียด	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	กก. ตรวจรับพัสดุ

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือ ควบคุม	ความถี่ใน การควบคุม	วิธีการ รายงาน	ผู้รับผิดชอบ
	กำหนด ระยะเวลา ถูกต้อง ครบถ้วนตาม ข้อตกลงของ สัญญา	พัสดุ	คุณลักษณะ ของพัสดุ			
การเก็บรักษา	เก็บรักษาให้ เป็น หมวดหมู่ เรียบร้อยและ ครบถ้วน ถูกต้อง	จัดทำทะเบียน พัสดุ	ทะเบียนคุม พัสดุ	ทุกรายการ	รายงาน พัสดุประจำปี	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเบิกจ่าย	เบิกจ่ายพัสดุ ให้งานที่ เกี่ยวข้อง	แต่ละงานเขียน ใบเบิกพัสดุขอ อนุมัติเบิก	ทะเบียนการ เบิกจ่ายพัสดุ	6 เดือน/ครั้ง	สรุปรายงาน ผลการ เบิกจ่ายพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ

6.1ง. การจัดการนวัตกรรม

สำนักฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2566 -2570 เพื่อการพัฒนาสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ โดยสำนักฯ ได้ให้ความสำคัญได้เปรียบเชิงกลยุทธ์สำคัญมาดำเนินการ เพื่อให้ผลิตภัณ์ของสำนักเป็นที่รู้จัก และสร้างมูลค่าของผลิตภัณ์ (ภาคผนวก ข) อาทิเช่น 1)งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การพัฒนาระบบตรวจสอบและแจ้งปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต การพัฒนาแปลนต้นแบบระบบเครือข่ายและระบบ data center การพัฒนาระบบฐานข้อมูลแฟ้มบุคลากร การพัฒนาระบบ e doc การพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ 2) งานสารสนเทศศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การพัฒนาระบบห้องสตูดิโอและแลปเสียง การพัฒนาระบบเว็บไซต์ใหม่ การพัฒนาระบบ LINE OA การพัฒนาระบบห้องประชุมออนไลน์และการถ่ายทอดสด 3) งานวิทยบริการ ประกอบด้วย การพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการแบบออนไลน์ 4) งานภาษาต่างประเทศ การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อยกระดับความสามารถทางด้านภาษา

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

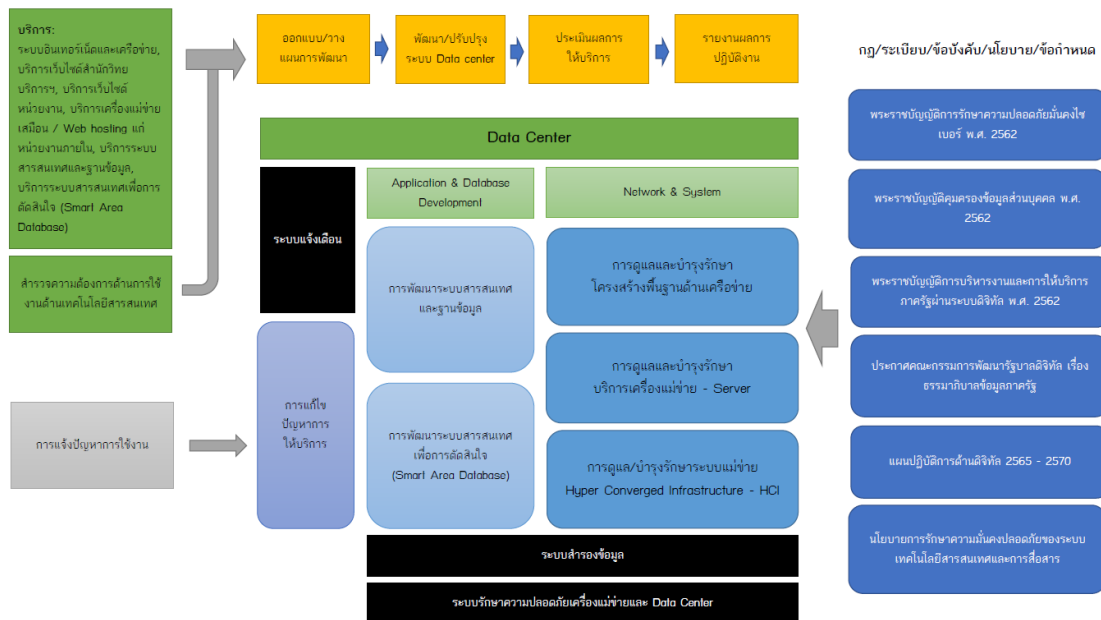
ผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายงานต่าง ๆ เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดของกระบวนการตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนที่รับผิดชอบ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนบริหารความเสี่ยง และการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกไตรมาส รายงานผลรอบ 6 เดือน และทุกสิ้นปีงบประมาณ นอกจากนี้ สำนักฯใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการและติดตามการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของสำนักฯ เช่นมีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลัก โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณให้เหมาะสมกับแผนงาน มีการติดตาม ควบคุม กำกับ เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการปรับแผนการใช้งบประมาณในกรณีเร่งด่วนจำเป็น เช่น การของบประมาณเพื่อใช้ในการจัดซื้อสิทธิ์การใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนและการดำเนินงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย หรือการจัดซื้อระบบสนับสนุนการเรียนการสอนและการประชุมออนไลน์ เพื่อใช้สำหรับรองรับการเรียนการสอนและการดำเนินงานโดยใช้ระบบออนไลน์ 100 % ของทั้งหมดวิทยาลัยในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดจากการทำงาน นอกจากนี้ในด้านของการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน สำนักฯได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนและรายได้ เปรียบเทียบกับแผนการให้บริการ และได้นำความพึงพอใจ ความต้องการรวมถึงข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ มาปรับปรุงการจัดโครงการ กิจกรรม ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น มีการควบคุมคุณภาพภายในและภายนอก มีการทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดวัน เวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้สำนักฯยังมีกระบวนการควบคุมต้นทุนด้านพลังงาน และให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อช่วยมหาวิทยาลัยลดต้นทุนค่าไฟฟ้า เช่น การปิดเครื่องปรับอากาศในที่ทำงานก่อนกลับบ้าน 30 นาที การเชิญชวนให้บุคลากรและนักศึกษาใช้บันไดแทนการใช้ลิฟท์ ปิดไฟห้องน้ำทุกครั้งหลังการใช้งานห้องน้ำ เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของการช่วยลดต้นทุนกระดาษ สำนักฯ ได้ใช้ระบบการส่งงานแบบออนไลน์ โดยใช้ระบบอีเมล มหาวิทยาลัย เฟซบุ๊ก ไลน์ ในการติดต่อประสานงาน ลดการใช้กระดาษ ซึ่งสามารถช่วยให้สำนักฯประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อกระดาษอีกทางหนึ่งด้วย

6.2 ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักวิทยบริการฯ โดยกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการ และหัวหน้ากลุ่มงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มีหน้าที่ควบคุมดูแลการเชื่อมต่อระบบ

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงควบคุมดูแลการเข้าถึงข้อมูล และระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ให้มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา โดยการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและเครื่องสำรองไฟฟ้าภายในห้องปฏิบัติการเครือข่ายและศูนย์ข้อมูล (อาคาร 19) ให้รองรับต่อการให้บริการในทุกสถานการณ์โดยเฉพาะสถานการณ์ไฟฟ้าดับหรือขัดข้องชั่วคราว โดยได้พัฒนาระบบสำรองไฟฟ้าซึ่งสามารถผลิตกระแสไฟฟ้าชั่วคราวได้นาน 10 – 12 ชั่วโมง ซึ่งช่วยให้อุปกรณ์เครือข่ายหลักและเครื่องแม่ข่ายภายในมหาวิทยาลัยสามารถทำงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยลดความเสียหายของอุปกรณ์จากเหตุไฟฟ้าดับหรือกระชากได้ ทั้งนี้ทางสำนักฯ ได้จัดทำแผนในการบำรุงรักษาและดูแลระบบสำรองไฟฟ้าภายในห้องปฏิบัติการเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งยังได้พัฒนาระบบให้บริการและบริหารจัดการเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine) ซึ่งสามารถรองรับการให้บริการได้พร้อมกันหลายๆ บริการได้ โดยระบบสามารถรองรับการสำรองข้อมูล การกู้ข้อมูล และป้องกันการสูญหายของข้อมูลจากเหตุการณ์อุปกรณ์ฮาร์ดดิส หรือเครื่องแม่ข่ายเสียหายได้อีกด้วย อีกทั้งได้จัดทำนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักฯ ขึ้นสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานและสร้างเพื่อให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานได้ให้บริการ และมีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ภาพที่ 6.2ข-1 ระบบปฏิบัติการให้บริการศูนย์ข้อมูล (Data Center)

ภาพที่ 6.2ข-1 ระบบปฏิบัติการให้บริการศูนย์ข้อมูล (Data Center)



ด้านข้อมูลทางสำนักวิทยบริการฯ ได้แบ่งประเภทของข้อมูลที่ให้บริการและดูแลรักษา ออกเป็น 3 ประเภท อันได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้ (Personal Data) เช่น ข้อมูลนักศึกษา บุคลากร และผู้ใช้บริการ เป็นต้น 2) ข้อมูลสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารจัดการ เช่น ข้อมูลจากระบบ ERP/MIS เช่น ข้อมูลงบประมาณ พัสดุ และการเงิน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลจะสามารถเผยแพร่ได้ตามการอนุมัติจากผู้รับผิดชอบด้านข้อมูลนั้นๆ และ 3) ข้อมูลทั่วไปที่สามารถเผยแพร่สู่สาธารณะได้ (Open Data) เช่น ข้อมูลข่าวสาร บริการ และเอกสารต่างๆ เป็นต้น โดยทั้งนี้ข้อมูลแต่ละประเภทจะมีกฎ ข้อบังคับ รวมถึงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่ต่างกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่สำคัญหรืออ่อนไหวจะไม่ถูกเผยแพร่หรือนำออกไปจากองค์กรโดยไม่ได้รับอนุญาตอันจะส่งผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูลและองค์กรได้

ด้านการป้องกันการบุกรุกทางไซเบอร์จากผู้ไม่ประสงค์ดีทางสำนักฯ ได้จัดหาระบบรักษาความปลอดภัยด้านเครือข่าย (Firewall) เพื่อป้องกันการโจมตี และเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ปลอดภัย และยังได้ทำการออกแบบ และพัฒนาระบบเครือข่ายภายในให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูลและเครื่องแม่ข่ายจากภายนอกมหาวิทยาลัยอีกด้วย ส่วนด้านการป้องกันอุปกรณ์และเครื่องแม่ข่ายทางกายภาพทางสำนักวิทยบริการฯ ได้ติดตั้งระบบป้องกันการเข้า-ออกห้องปฏิบัติการเครือข่ายและศูนย์ข้อมูล และติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในอาคารเพื่อป้องกันการบุกรุก และเข้าถึงอุปกรณ์และเครื่องแม่ข่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต และยังได้ป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยการเทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล (SSL) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสาร หรือส่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และบริการภายในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ด้านการให้บริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักฯ มีวิธีการทำให้อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักมีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังภาพที่ 6.2ข-2

ภาพที่ 6.2ข-2 ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ฮาร์ดแวร์			
จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2563 - 2565) และจัดทำแผนในการจัดหาอุปกรณ์แม่ข่าย รวมถึง Software ที่จำเป็นต่อการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • มีกล้องวงจรปิดในอาคาร • มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอยดูแลบำรุงรักษา และ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรที่มาขอใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ตลอดเวลา	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายที่ครอบคลุมและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติการเครือข่ายและศูนย์ข้อมูล
ซอฟต์แวร์			
จัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และให้คำแนะนำการใช้งานแก่บุคลากรในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ใช้งานซอฟต์แวร์ที่มีความน่าเชื่อถือ ไม่ใช่ซอฟต์แวร์ผิดลิขสิทธิ์ อัปเดตระบบปฏิบัติการและสแกนไวรัสอยู่เสมอ ไม่มอบรหัสผ่านของตนเองแก่ผู้อื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ให้คำแนะนำและจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ IT แต่ละหน่วยงาน เลือกซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

6.2ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

6.2ค (1) ความปลอดภัย

ผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร นักศึกษา รวมถึงผู้รับบริการ โดยได้มีการประชุมผู้บริหารแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความพร้อมด้านสถานที่ทำงาน ด้านความปลอดภัย และเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ ได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องแต่ละงานจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงขึ้น และได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลและติดตาม รวมถึงได้จัดทำแผนภาวะฉุกเฉินเพื่อป้องกันอันตรายต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อทรัพย์สินขององค์กร มีการจัดซื้ออุปกรณ์ด้านความปลอดภัยเพิ่มเติม เช่น กล้องวงจรปิด และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบกล้องวงจรปิด กรณี ที่มีของหาย หรือเกิดเหตุการณ์ใด ๆ สามารถตรวจสอบดูบันทึกกล้องวงจรปิดย้อนหลังได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังของสูญหาย มีการดูแลระบบการใช้ลิฟต์ หากเกิดเหตุไฟดับ หรือลิฟต์ค้าง ชัดข้อง มีการสำรวจความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ สำนักฯ มีการวางแผนเพื่อการดำเนินการจัดการสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัย เช่น การเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักฯ ได้กำหนดนโยบาย

และกำหนดเป้าหมายเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัย ให้กับบุคลากรและผู้ให้บริการ โดยการจัดหา อุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิ เจลทำความสะอาด ตั้งจุดคัดกรองก่อนเข้าตึก เป็นต้น นอกจากนี้สำนักฯได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 6.2ค (1)-1

ภาพที่ 6.2ค (1)-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย			
1. ดูแลและบำรุงระบบควบคุมกระแสไฟฟ้าในห้องปฏิบัติการเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	1. มาตรการดูแลและบำรุงรักษาระบบกระแสไฟฟ้าและเครื่องสำรองไฟฟ้าห้องปฏิบัติการเครือข่ายและศูนย์ข้อมูล 2. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1. ความถี่ของการทดสอบและตรวจเช็คระบบสำรองไฟฟ้า 2. ปริมาณพื้นที่จัดเก็บของแม่ข่าย HCI ที่เพียงพอต่อการใช้งาน 3. ผลการประเมินมาตรฐานความปลอดภัยของห้อง Data Center	1. ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ใช้บริการผ่านระบบ Data Center ที่สูงขึ้น 2. จำนวนฐานข้อมูลและบริการผ่านระบบ Data Center ของที่เพิ่มขึ้น 3. จำนวนครั้งของปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าและเครื่องสำรองไฟฟ้าที่ลดลง
2. การดูแลความปลอดภัยในการให้ปฏิบัติงานและให้บริการ	แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเพื่อจัดทำ TOR ให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความปลอดภัย	1. มาตรฐานของอุปกรณ์และวัสดุที่นำมาใช้ในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. ความเชี่ยวชาญของผู้รับจ้างงานและให้คำปรึกษาทางด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1. อุปกรณ์และระบบที่ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ผู้ใช้งานสามารถใช้งานเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างต่อเนื่องยิ่งขึ้น
3. การดูแลความปลอดภัยทั่วไปและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1. ระบบกล้องวงจรปิดตรวจสอบการเข้าออกอาคาร 2. มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	1. อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน 2. ไม่พบทรัพย์สินสูญหาย 2. จุดคัดกรองการเข้าออกอาคาร เจลทำความสะอาด	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
		พร้อม ใส่หน้ากากอนามัย 100%	
เตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน			
1. การพัฒนาแผนรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1. ความก้าวหน้าในการพัฒนาแผนรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พัฒนาแผนรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2ค (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สำนักวิทยบริการฯให้ความสำคัญและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการของมหาวิทยาลัย ในเรื่องการป้องกันและเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ โรคระบาด หรือภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักฯ สามารถดำเนินต่อเนื่องโดยไม่เกิดการหยุดชะงักเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน และมีความปลอดภัยต่อชีวิตของบุคลากร นักศึกษาและผู้มาใช้บริการ โดยสำนักฯได้มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อวางแผนและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยการวิเคราะห์เหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์หลักที่สำคัญ และมีแนวทางการจัดการในการบริหารความต่อเนื่องของสำนักฯ ดังภาพที่ 6.2ค(2)-1

ภาพที่ 6.2ค(2)-1 การจัดการเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

สาเหตุ	ผลกระทบ	การจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
ภาวะฉุกเฉินจาก อัคคีภัย, น้ำท่วม, แผ่นดินไหว	1.ด้านอาคารสถานที่ - ไม่สามารถใช้อาคารสถานที่ 2. ผลกระทบด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ - ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี สารสนเทศและระบบเครือข่ายได้ 4. ผลกระทบด้านบุคลากร	1. แจ้งสถานการณ์ต่อภาวะฉุกเฉิน เป็น 2 ระดับ ระดับที่ 1 แจ้งถึงบุคลากรใน อาคารถึงระดับสถานการณ์ และให้ บุคลากรเตรียมพร้อมต่อการยุติการ ทำงาน และการอพยพ และรอยืนยัน คำสั่งจากผู้อำนวยการ	ผู้บริหาร, หัวหน้า งาน
	- บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ 5. ผลกระทบด้านคู่ค้า - ไม่สามารถส่งมอบงานได้ทันตาม กำหนดเวลา	ระดับที่ 2 ผู้อำนวยการสั่งยุติการ ทำงาน และการอพยพออกจากอาคาร ไปอยู่ในที่ปลอดภัย	

สาเหตุ	ผลกระทบ	การจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
		2. ขยายเวลาการส่งมอบ นโยบายงดเว้นค่าปรับ	
ภาวะฉุกเฉินจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	1. ผลกระทบด้านบุคลากร - บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ 2. ผลกระทบด้านลูกค้า - ไม่สามารถส่งมอบงานได้ทันตามกำหนดเวลา	1. กำหนดมาตรการในส่วนของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับมาตรการและนโยบายของมหาวิทยาลัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค 2. จัดตารางเวร สลับกันมาปฏิบัติหน้าที่ 3. ขยายเวลาการส่งมอบ นโยบายงดเว้นค่าปรับ	ผู้บริหาร
ภาวะฉุกเฉินจากระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้องหรือล่มเนื่องจากไฟฟ้าดับหรือลัดวงจร	1. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายได้	1. ใช้งานระบบไฟฟ้าสำรอง 2. แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้องไปยังส่วนกลางเพื่อรับทราบและรีบแก้ไขปัญหา	รองผู้อำนวยการฝ่ายงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย, บุคลากรด้านระบบเครือข่าย

หมวด 7 : ผลลัพธ์

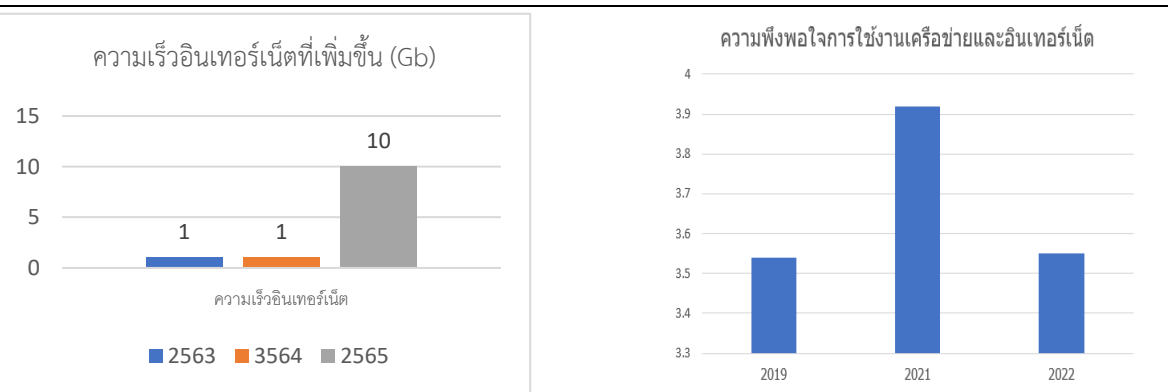
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

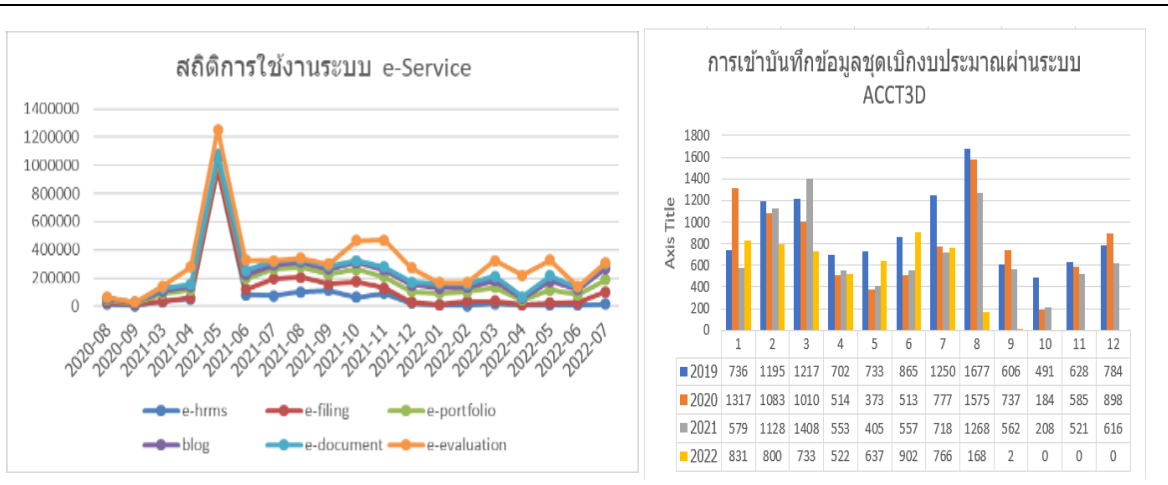
ผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังที่ระบุในโครงสร้างองค์กร (ภาพที่ P. 1ข(2)-1 และภาพที่ P. 1ข(2)-2) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการดำเนินการ แสดงดังภาพที่ 7.1 ก-1

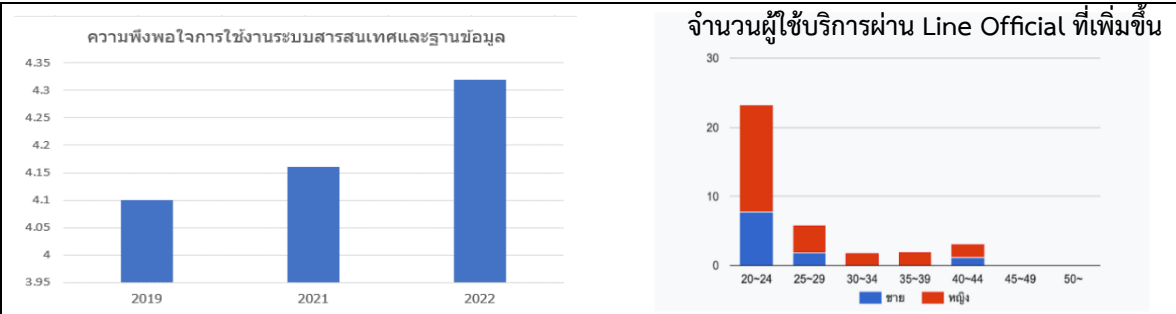
ภาพที่ 7.1 ก-1 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.ผลิตภัณฑ์ด้านระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย

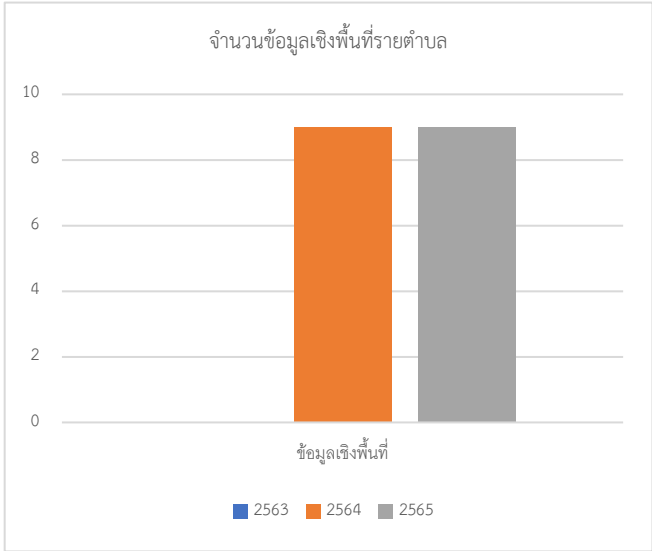
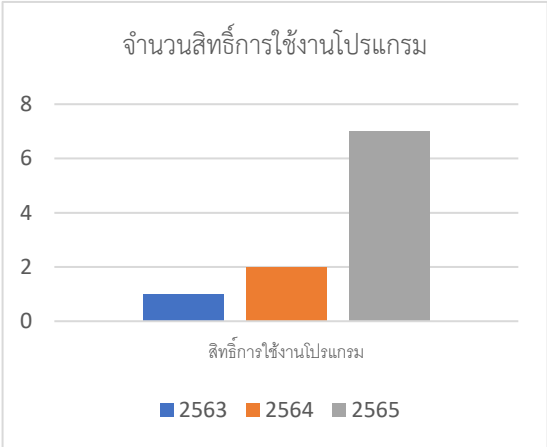
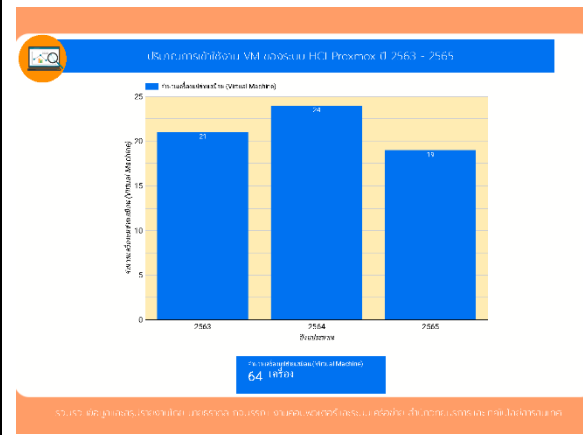


2.ผลิตภัณฑ์ด้านบริการระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล Line OA และ เว็บไซต์

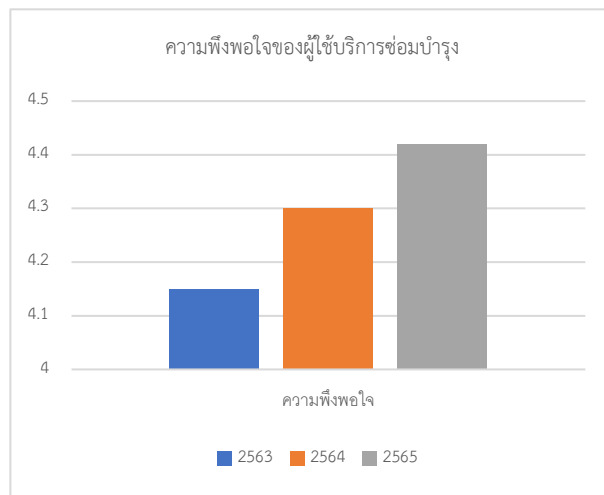
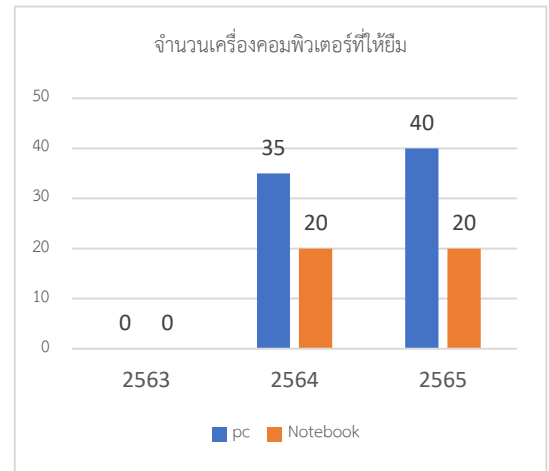
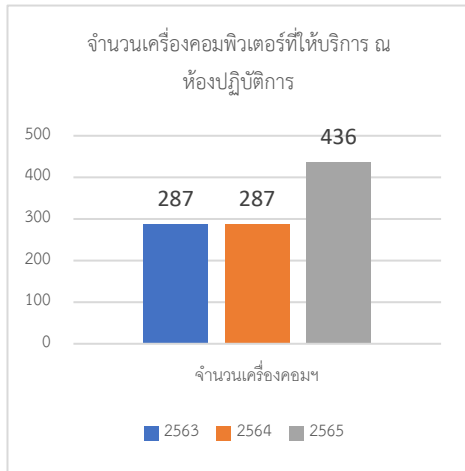




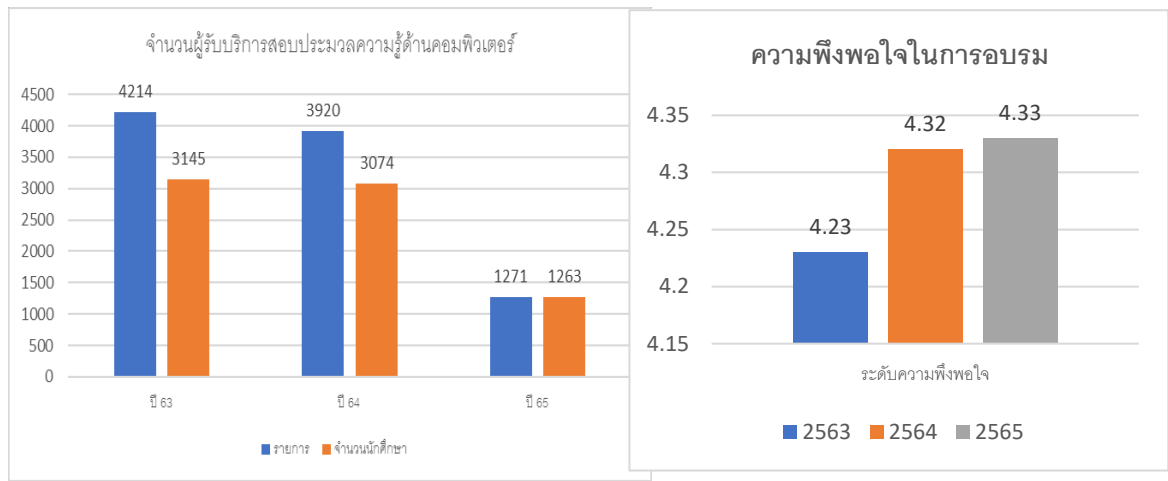
ปริมาณการเข้าใช้งาน VM ของระบบ HCI Proxmox



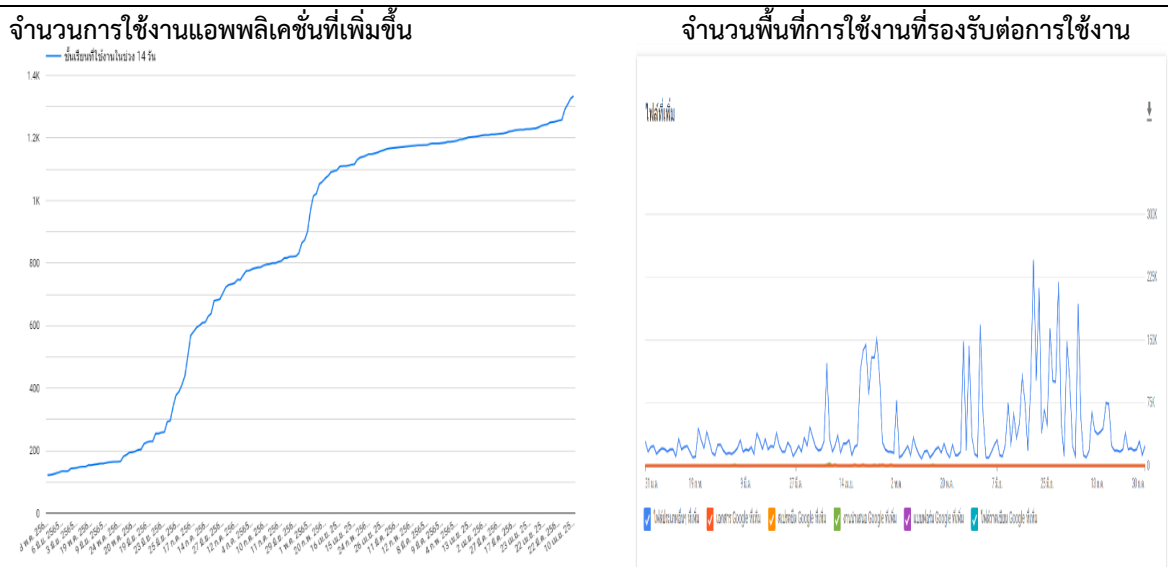
3.ผลิตภัณฑ์ด้านบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



4. ผลสัมฤทธิ์ด้านบริการอบรมและวัดสมรรถนะทางด้านดิจิทัล



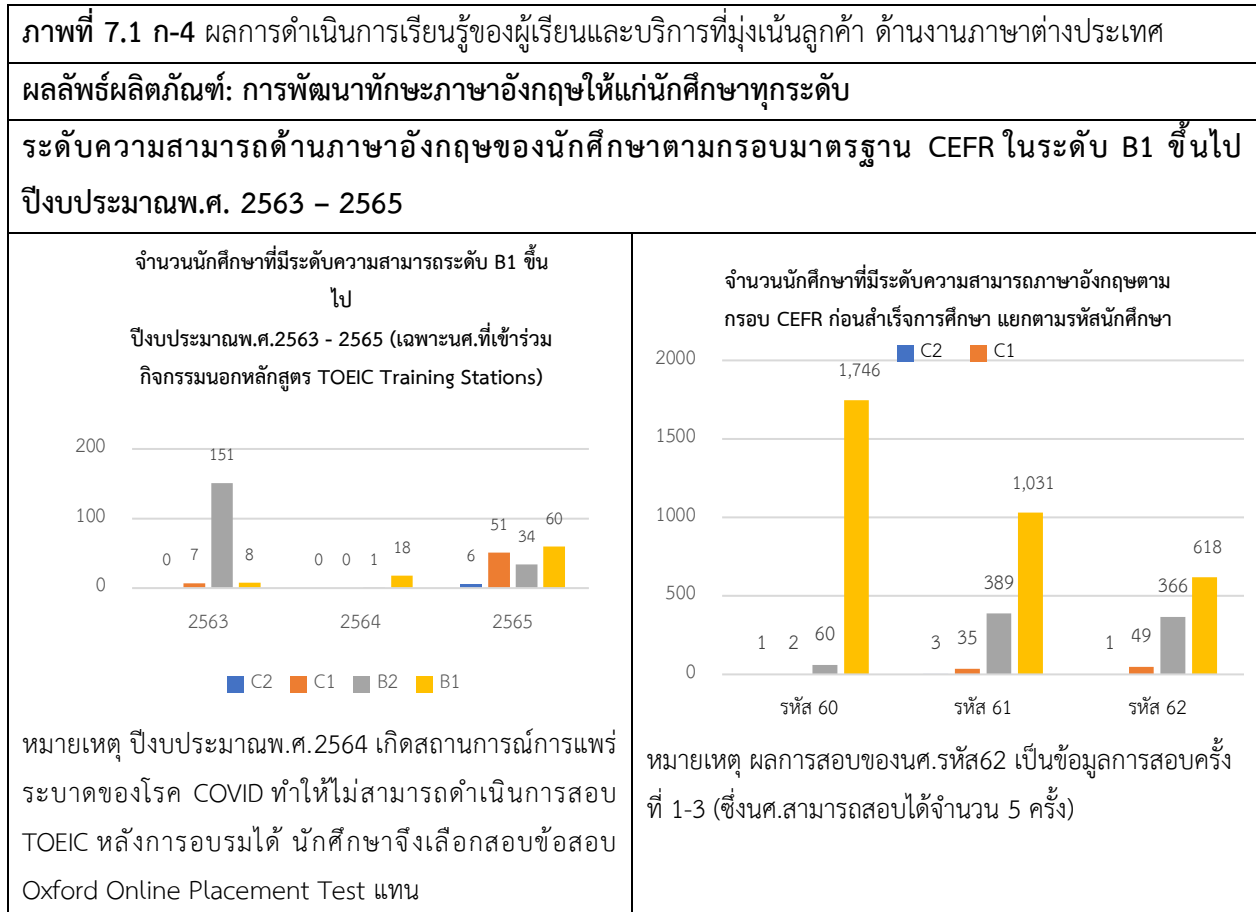
5. ผลสัมฤทธิ์ด้านบริการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนการสอนออนไลน์



ผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าด้านงานวิทยบริการ ดังที่ระบุในโครงสร้างองค์กร (ภาพที่ P. 1ข(2)-1 และภาพที่ P. 1ข(2)-3) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานวิทยบริการ มีผลการดำเนินการ แสดงดังภาพที่ 7.1 ก-2



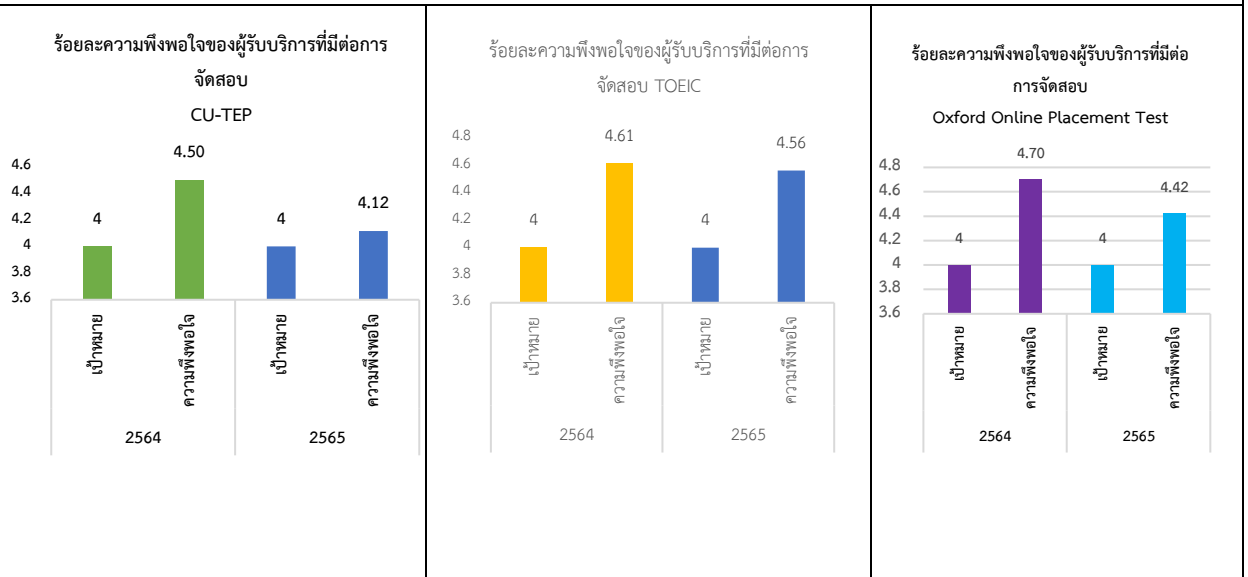
ผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าด้านงานภาษาต่างประเทศ ดังที่ระบุในโครงสร้างองค์กร (ภาพที่ P. 1ข(2)-1 และภาพที่ P. 1ข(2)-4) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งานภาษาต่างประเทศ มีผลการดำเนินการแสดงดังภาพที่ 7.1 ก-4 - 7.1 ก-6



ภาพที่ 7.1 ก-5 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงานภาษาต่างประเทศ

ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์: การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ

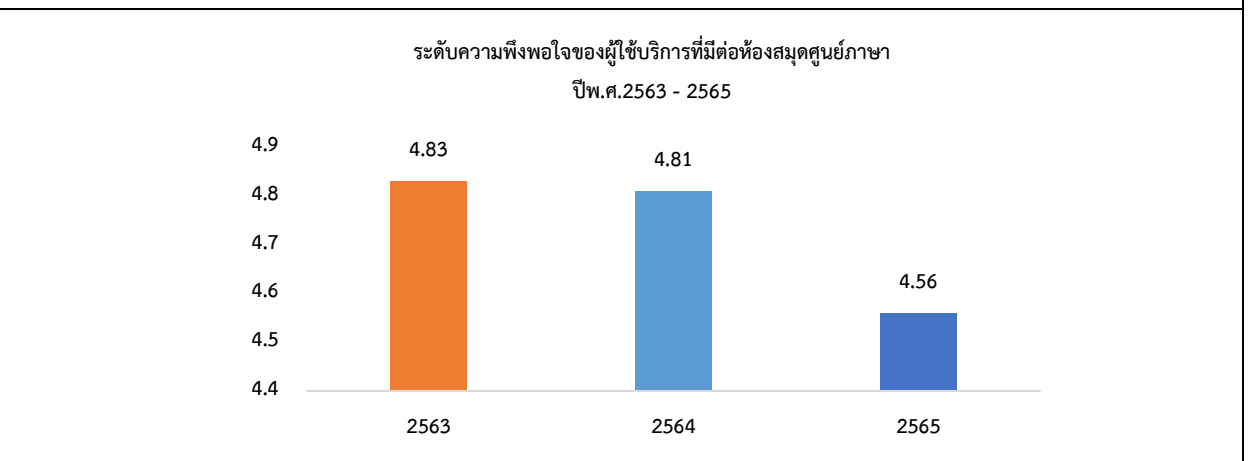
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเป็นศูนย์ทดสอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ปิงปวงประมาณ 2564 – 2565 (ในปี 2565 เป็นข้อมูลความพึงพอใจต่อการจัดสอบจำนวน 2 ครั้งที่ผ่านมา ซึ่งการจัดสอบในปีพ.ศ. 2565 ยังการดำเนินการไม่แล้วเสร็จ)



ภาพที่ 7.1 ก-6 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงานภาษาต่างประเทศ

ผลลัพธ์ผลิตภัณฑ์ : บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาต่างประเทศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดศูนย์ภาษา ปีพ.ศ. 2563 – 2565 (การเก็บข้อมูลปีพ.ศ. 2565 ยังไม่แล้วเสร็จ)



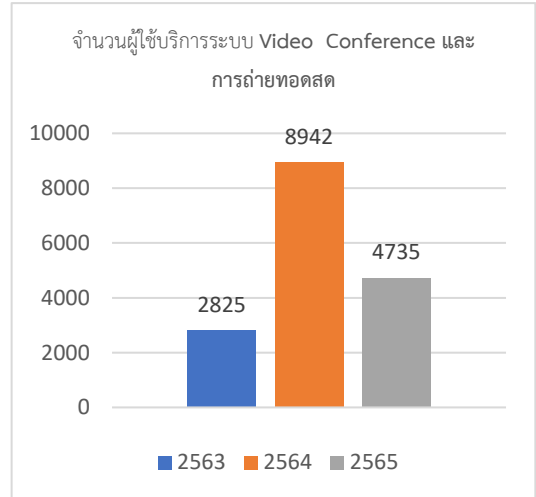
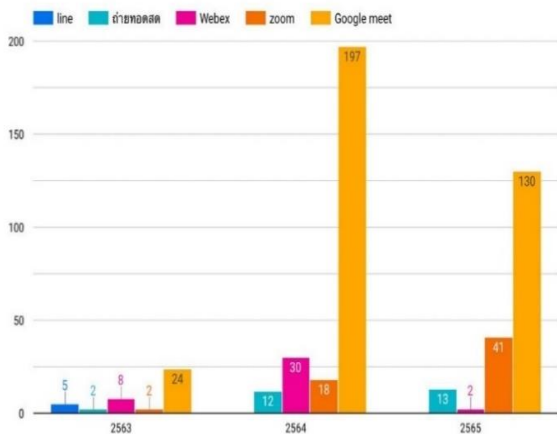
ผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ดังที่ระบุในโครงสร้างองค์กร

(ภาพที่ P. 1ข(2)-1 และภาพที่ P. 1ข(2)-5) จำนวนของการใช้บริการระบบ Video Conference และการถ่ายทอดสด เริ่มมีมาในช่วงสถานการณ์โควิด-19เริ่มระบาด เริ่มในช่วงเดือนเมษายน ปี พ.ศ.2563 ซึ่งปี พ.ศ.2563 มีการให้บริการในความจำกัดของเรื่องเครื่องมือที่ใช้เพื่อแก้ปัญหายังไม่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากเพียงพอ โดยมีการใช้ทั้งหมด 39 ครั้ง ซึ่งยังไม่นับรวมส่วนที่บริการเร่งด่วนฉุกเฉิน ใน 39 ครั้ง ประกอบไปด้วยการขอใช้บริการจากภายใน 34 ครั้ง และภายนอก 5 ครั้ง ประกอบด้วยระบบ Line 5 ครั้ง ระบบ Webex 8 ครั้ง ระบบZoom 2 ครั้ง ระบบ Google Meet 24 ครั้ง และมีการให้บริการถ่ายทอดสดจำนวน 2 ครั้ง ในการบริการภายนอกเป็นการให้บริการในระบบ Line ทั้ง 5 ครั้ง และความสำคัญของระบบ Video Conference และการถ่ายทอดสดเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น โดยในปีพ.ศ.2564 มีการใช้ทั้งหมด 245 ครั้ง ซึ่งยังไม่นับรวมส่วนที่บริการเร่งด่วนฉุกเฉิน ใน 245 ครั้ง ประกอบไปด้วยการขอใช้บริการจากทั้งหมด ระบบ Webex 30 ครั้ง ระบบ Zoom 18 ครั้ง ระบบ Google Meet 197 ครั้งและมีการให้บริการถ่ายทอดสดจำนวน 12 ครั้ง และในปีพ.ศ.2565 นับจนถึงเดือนกรกฎาคม มีการใช้ทั้งหมด 173 ครั้ง ซึ่งยังไม่นับรวมส่วนที่บริการเร่งด่วนฉุกเฉิน ใน 173 ครั้ง ประกอบไปด้วยการขอใช้บริการจากภายในทั้งหมด ประกอบด้วย ระบบ Webex 2 ครั้ง ระบบ Zoom 41 ครั้ง ระบบ Google Meet 130 ครั้ง และมีการให้บริการถ่ายทอดสดจำนวน 13 ครั้ง ในส่วนของการให้บริการห้องประชุมพรหมโยธี ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องเรียน ในช่วงปี 2563-2564 มีจำนวนการใช้บริการน้อยเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 แสดงดังภาพที่ 7.1 ก-7

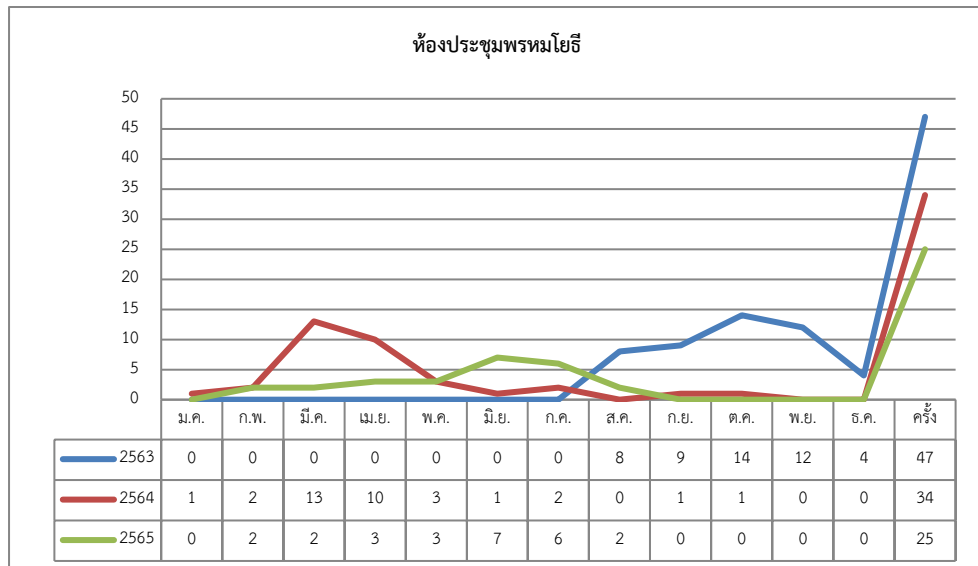
ภาพที่ 7.1 ก-7 ผลการดำเนินการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์

จำนวนของการใช้บริการระบบ Video Conference และการถ่ายทอดสด ปี พ.ศ.2563 - พ.ศ.2565

จำนวนครั้งของการให้บริการผ่านระบบออนไลน์



จำนวนครั้งของการใช้บริการห้องประชุมพรหมโยธี

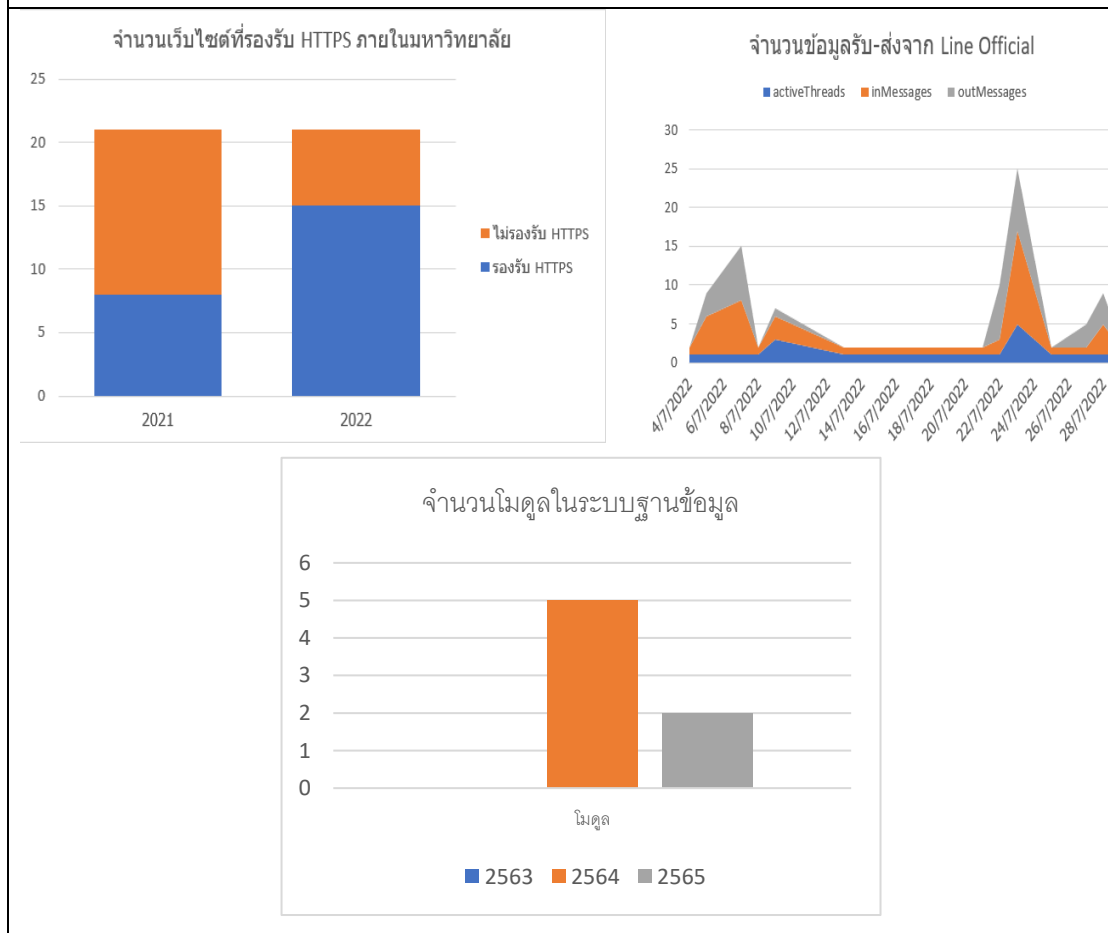


7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

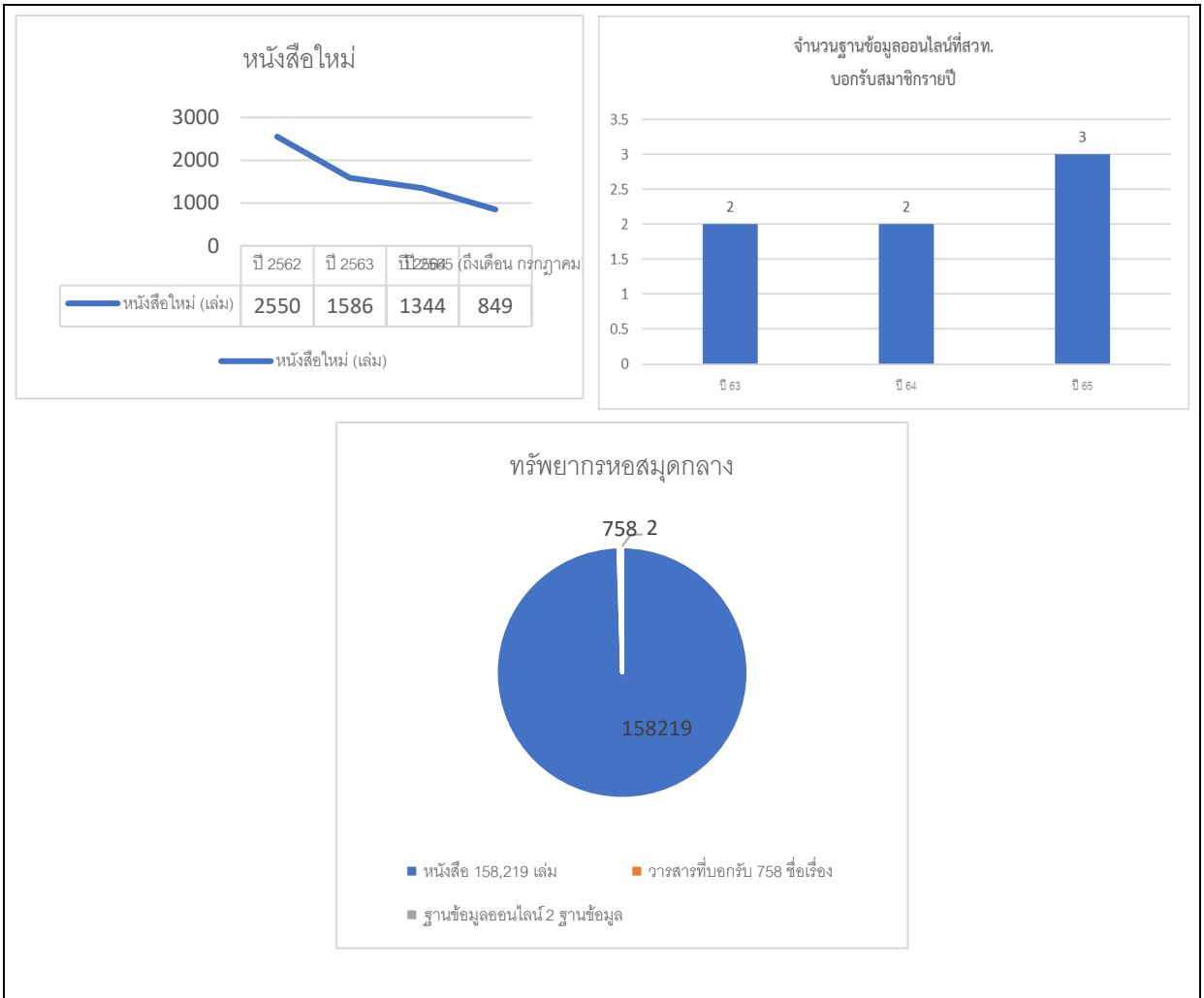
7.1ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สำนักฯมีผลลัพธ์การดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการหลักและสนับสนุน ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานวิทยบริการ ด้านงานภาษาต่างประเทศ และด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ (ภาพที่ 6.1ข1-1) แสดงดังภาพที่ ภาพที่ 7.1ข 1-1-4 ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 7.1ข1-1 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

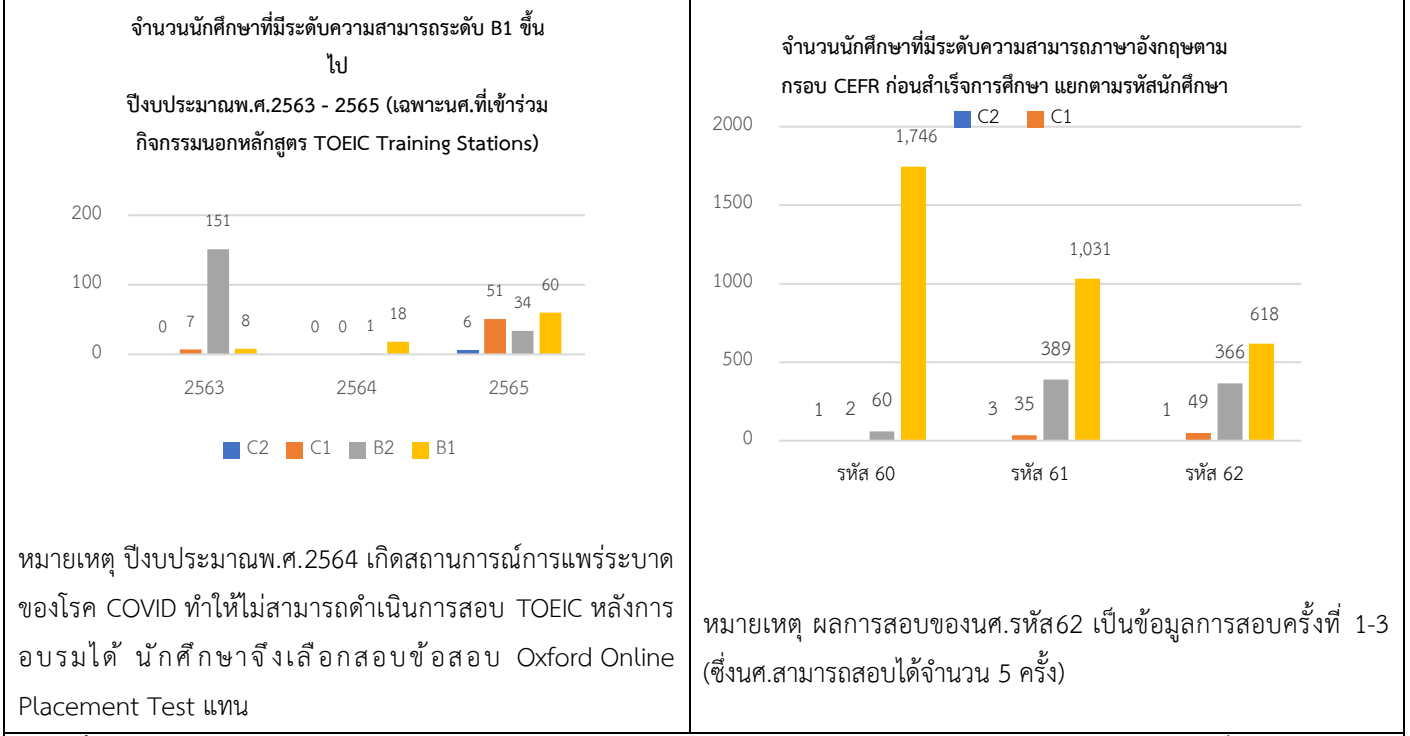


ภาพที่ 7.1ข1-2 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการด้านงานวิทยบริการ



ภาพที่ 7.1ข1-3 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการด้านงานภาษาต่างประเทศ

ระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาตามกรอบมาตรฐาน CEFR ในระดับ B1 ขึ้นไป ปีงบประมาณพ.ศ. 2563 - 2565



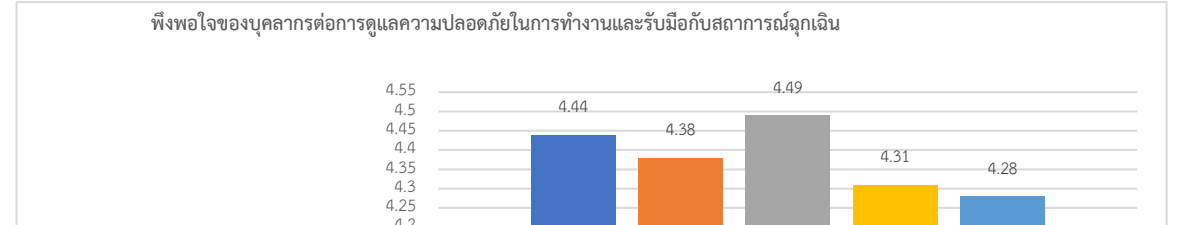
ภาพที่ 7.1ข1-4 ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการด้านงานไอทีศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์

ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการ	
งานที่ปฏิบัติ	ผลความสำเร็จ
การให้บริการ Video Conference	ร้อยละ 100
การให้บริการห้องประชุม	ร้อยละ 100
การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ร้อยละ 100

7.1ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักฯมีการดำเนินการด้านความปลอดภัยและเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเพื่อการดำเนินการที่ต่อเนื่อง โดยมีผลลัพธ์แสดงดังภาพที่ 7.1ข2-1

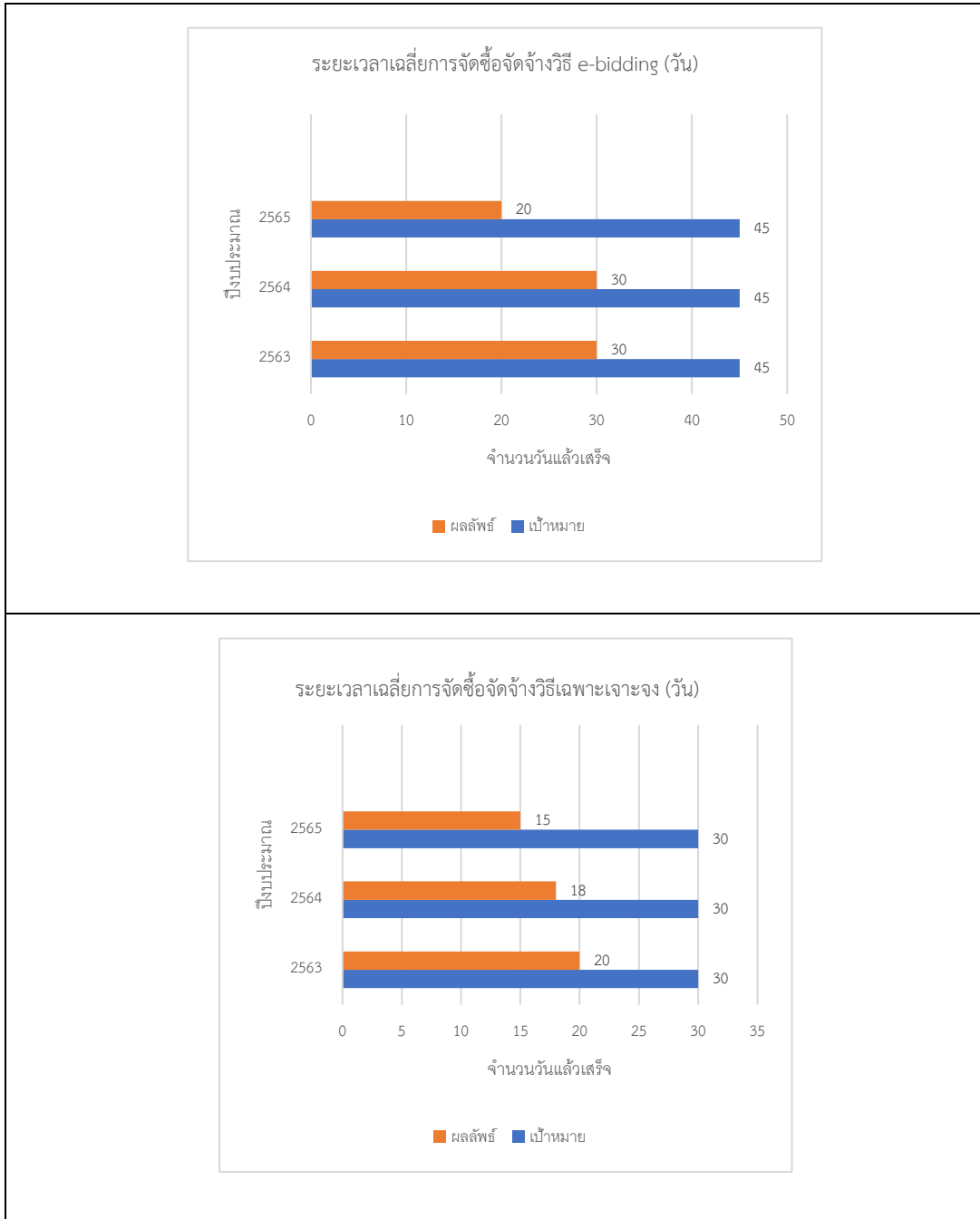
ภาพที่ 7.1ข2-1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดูแลความปลอดภัยในการทำงานและรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565



7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำหรับผลลัพธ์ด้านการจัดการโซ่อุปทาน สำนักฯมอบหมายงานพัสดุร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจัดการบริหารพัสดุ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานสำนักฯ ในการผลิตผลิตภัณฑ์ด้านงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานวิทยบริการ ด้านงานภาษาต่างประเทศ และด้านงานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถควบคุมระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีต่าง ๆ ได้ตามเป้าหมาย และส่งมอบพัสดุได้ตรงเวลาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภาพที่ 7. 1ค-1

ภาพที่ 7. 1ค-1 ผลการบริหารพัสดุ ปี งบประมาณ พ.ศ. 2563-2565

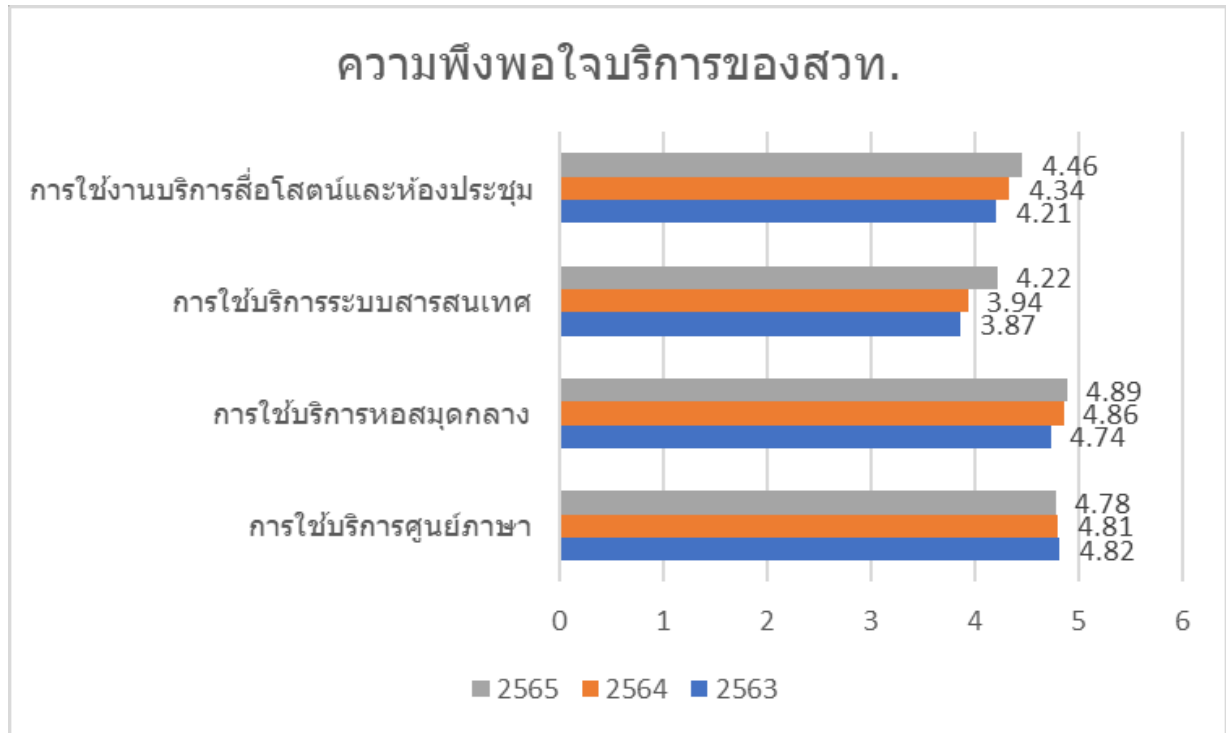


7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2ก (1) ความพึงพอใจของลูกค้า

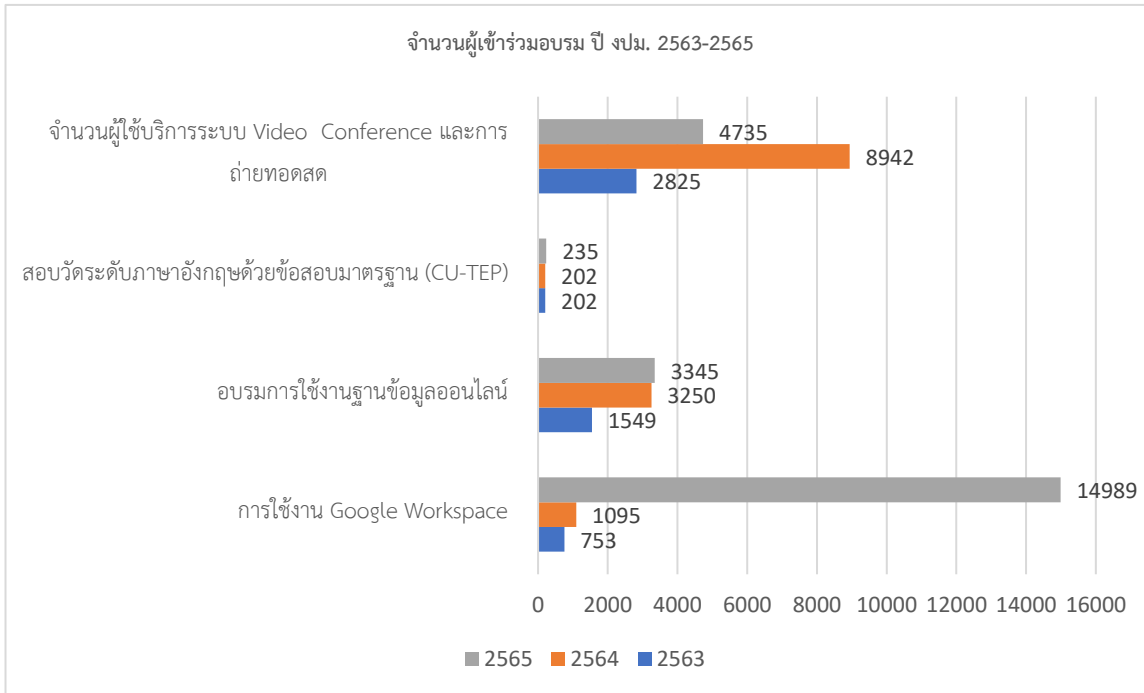
ภาพที่ 7.2ก (1) ความพึงพอใจของลูกค้า



7.2ก (2) ความผูกพันของลูกค้า

ในปี งบประมาณ 2565 สำนักฯ มีผลการประเมินความผูกพันของลูกค้า (1) ผลลัพธ์ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ผลลัพธ์ด้านวิทยบริการ (3) ผลลัพธ์ด้านภาษาต่างประเทศ และ (4) ผลลัพธ์ด้านโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์แสดงดังภาพที่ 7.2ก (2)

ภาพที่ 7.2ก(2) ความผูกพันของผู้ได้รับบริการจากฝ่ายงานต่าง ๆ ของสำนักฯ ปี งบประมาณ 2563-2565



7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

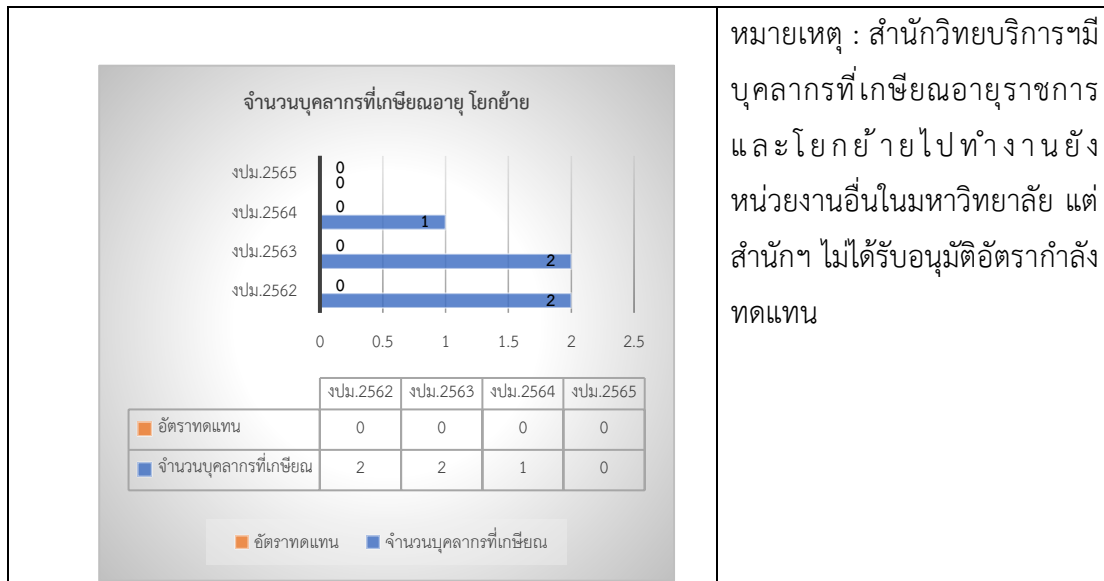
7.3ก (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ มีบุคลากรรวม 50 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2565) สายวิชาการ 11 คน (ร้อยละ 22) รายละเอียด ตำแหน่งทางวิชาการ วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ภาพที่ P. 1ก (3)-1) สายสนับสนุน 39 คน (ร้อยละ 78) วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ และช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ภาพที่ P. 1ก (3)-2) และมีปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ (ภาพที่ P. 1ก (3)- 4) แสดงตามภาพที่ 7.3ก(1)-1)

ภาพที่ 7.3ก(1)-1 บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนของสำนักฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2565



ภาพที่ 7.3ก(1)-2 จำนวนบุคลากรที่เกษียณอายุ โยกย้าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2562-2565

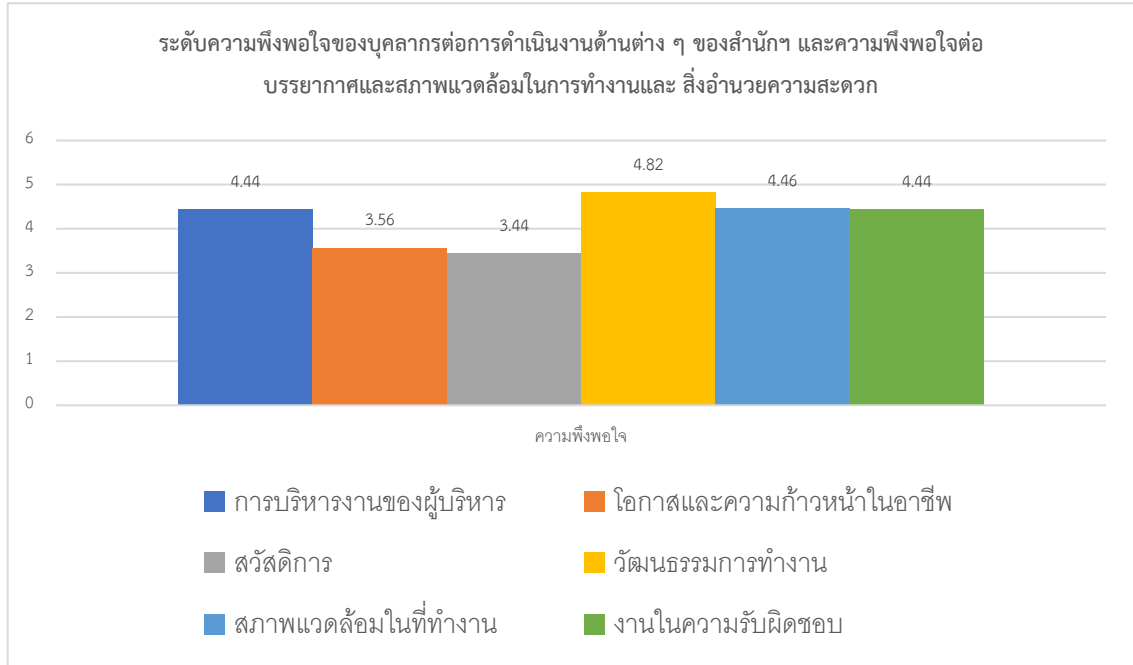


7.3ก (2) บรรยากาศการทำงาน

สำนักฯ จัดสวัสดิการให้บุคลากรทุกสายงาน ได้แก่ การเยี่ยมไข้ การตรวจสุขภาพประจำปี และสถานที่ออกกำลังกายภายในมหาวิทยาลัย (ฟิตเนส สระว่ายน้ำ สนามฟุตบอล สนามฟุตบอลในร่มและกลางแจ้ง)

สำนักฯ มีผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยงานอำนวยการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีผลการประเมินตามภาพที่ 7.3ก(2)-2

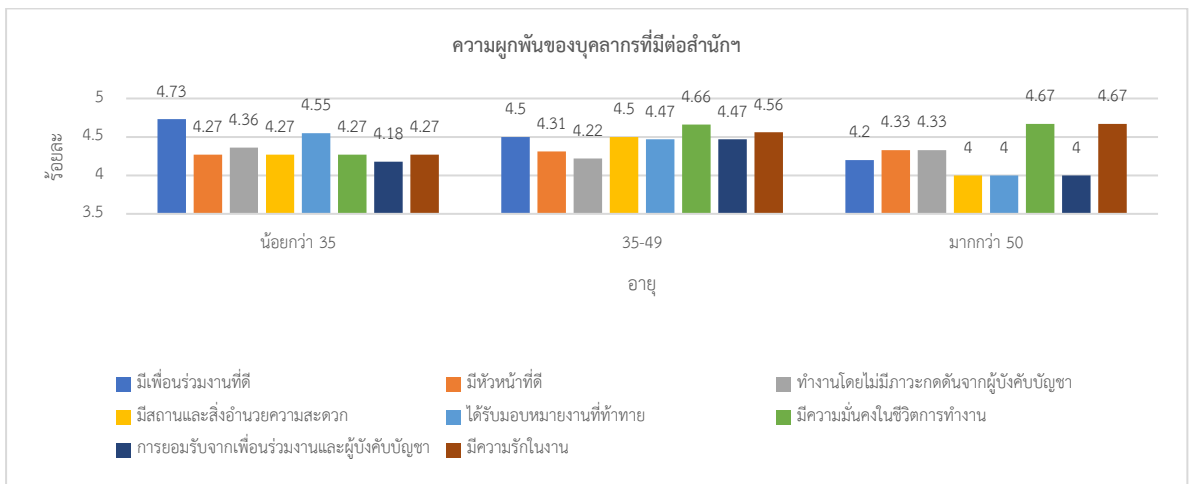
ภาพที่ 7.3ก(2)-2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก



7.3ก (3) ความผูกพันของบุคลากร

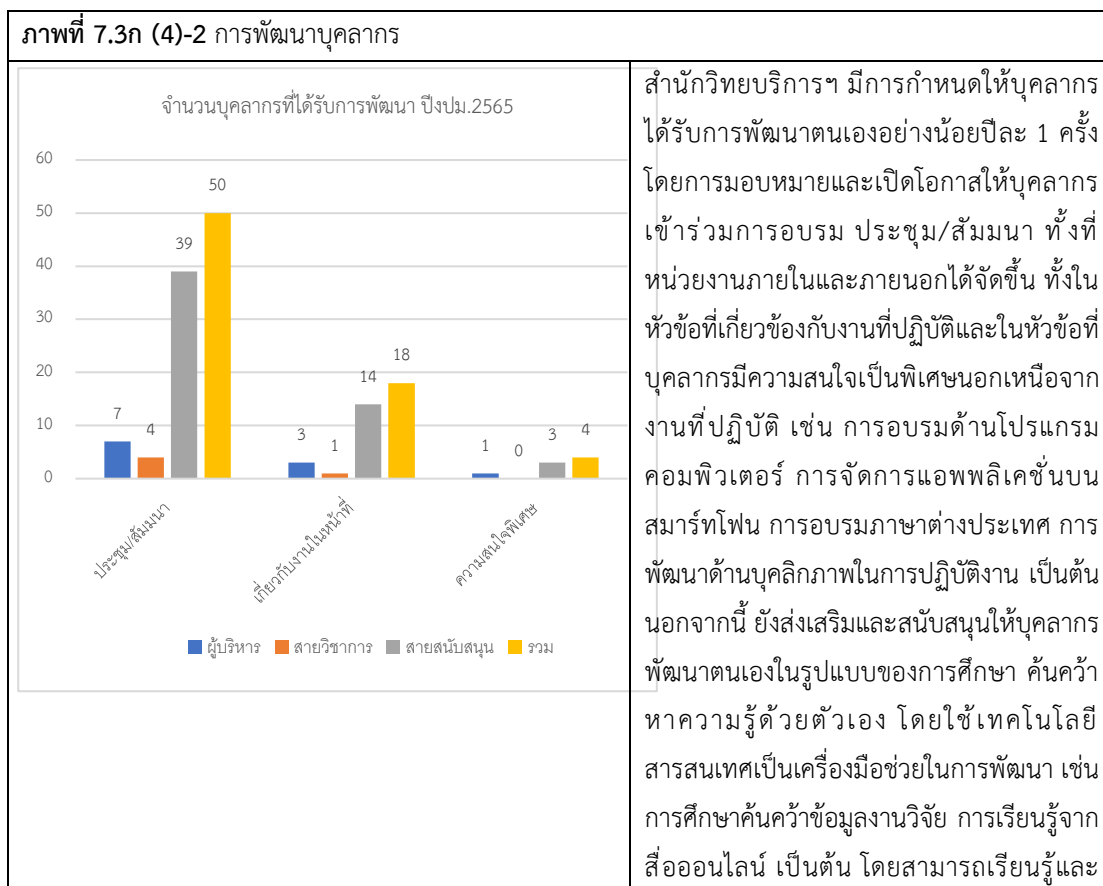
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 บุคลากรทุกสายงาน มีระดับความผูกพันซึ่งแยกตามช่วงอายุของบุคลากรปรากฏตามภาพที่ 7.3ก(3) -1)

ภาพที่ 7.3ก(3) -1) สรุปความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักฯ



7.3ก (4) การพัฒนาบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร และได้จัดสรรงบประมาณในการการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตามสายปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่รับผิดชอบปรากฏตามภาพที่ 7.3ก (4)



	<p>พัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา หรือการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะที่ทางหน่วยงานเป็นผู้จัดขึ้นเอง เป็นการช่วยให้บุคลากรที่ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปราชการในพื้นที่ไกล ได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตามภาพที่ 7.3ก (4)-2</p> <p>ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บุคลากรใช้ระบบการอบรมออนไลน์เป็นหลัก เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ</p>
--	--

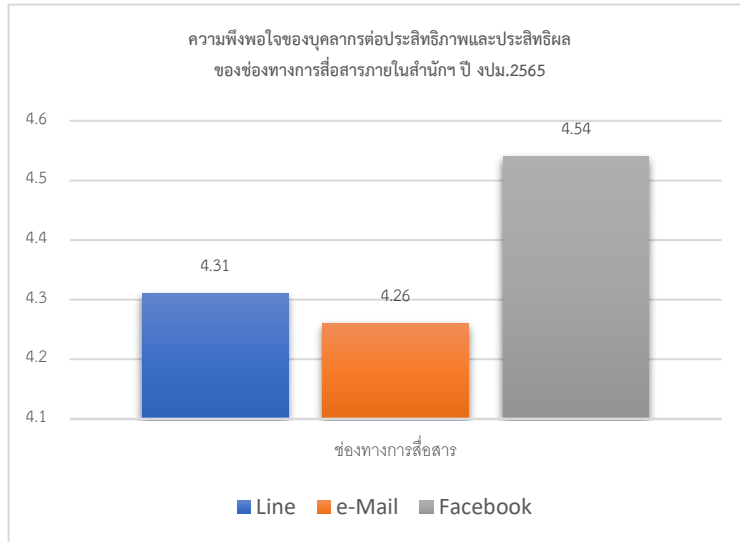
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการทำประโยชน์ให้สังคม

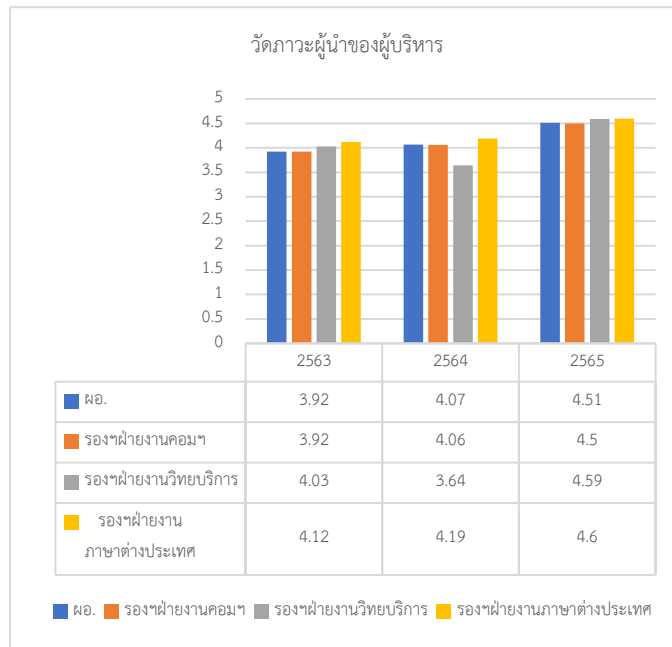
7.4ก (1) การนำองค์กร

ผู้บริหารสำนักฯ สื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น e-mail Line Facebook เป็นต้น ดังภาพที่ 7.4 ก(1)-1 ในส่วนการบริหารงานของสำนักฯ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ มีผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อภาวะผู้นำในการบริหารงานของทีมบริหาร แสดงดังภาพที่ 7.4 ก(1)-2

ภาพที่ 7.4ก(1)-1 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงาน ปี งบประมาณ.2565



ภาพที่ 7.4ก(1)-2 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อภาวะผู้นำในการบริหารงานของทีมบริหาร ปีงบประมาณ. 2563-2565



7.4ก (2) การกำกับดูแลองค์กร

สำนักฯ ติดตามผลการบริหารงาน ผ่านการกำกับติดตามตามตัวชี้วัดที่สำคัญ ซึ่งในปีงบประมาณ 2565 มีผลความสำเร็จของการดำเนินการโครงการตามภาพที่ 7.4ก (2)-1 (เนื่องจากการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้บางโครงการต้องชะลอการจัดออกไป) นอกจากนี้สำนักฯ ได้ใช้กลไกการบริหารความเสี่ยง ร่วมกับการบริหารจัดการ ซึ่งในภาพรวม สำนักฯ สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ดังภาพที่ 7.4ก(2)-2 และได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์ EdPEX โดยมีผลการประเมิน EdPEX ปี 2562-2564 แสดงดังภาพที่ 7.4ก(2)-3

ภาพที่ 7.4ก (2)-1 การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ ปี งบประมาณ 2565

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ดิจิทัลอัจฉริยะ “Smart Infrastructure” เพื่อ รองรับการพัฒนาขีด ความสามารถในการ บริการด้วยระบบดิจิทัล	การพัฒนาการ ดำเนินงาน ระบบ เครือข่าย	ความเร็วในการ ให้บริการ อินเทอร์เน็ต	10 Gb	-	บรรลุเป้าหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาดิจิทัล แพลตฟอร์ม “Smart Digital Platform” มา ใช้ในการบริหารงานของ องค์กร ด้วยการสร้าง มาตรฐาน การเชื่อมโยง และการต่อยอดการ บริการผ่านการใช้ข้อมูล กลางร่วมกันของทุกภาค ส่วน มุ่งสู่การเป็น มหาวิทยาลัยดิจิทัล	โครงการ พัฒนาระบบ บริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสู่ ความเป็นเลิศ (C) (โครงการ ที่ 22)	3. จำนวนฐานข้อมูล เพื่อบริหารจัดการ และการตัดสินใจ ตามพันธกิจหลัก ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพื่อการ พัฒนาท้องถิ่นสะสม (NSTRU 4.4)	1 ฐานข้อมูล/ 6 ฐานข้อมูล	2,712,271 (รวมทั้ง โครงการ)	บรรลุเป้าหมาย
		9. ระดับความพึง พอใจของการใช้ ฐานข้อมูล (NSTRU 4.18)	ระดับ 4.15/4.33	2,712,271 (รวมทั้ง โครงการ)	บรรลุเป้าหมาย

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผลการ ดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบและกลไก สนับสนุนการจัดการ เรียนรู้ที่ทันยุคทันสมัย “Smart learning System” สอดคล้องกับ วิถีชีวิตของผู้เรียนในยุค ดิจิทัล รวมถึงการเป็น มหาวิทยาลัยที่เปิดสอน หลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”	การพัฒนา แพลตฟอร์ม การสอนแบบ ออนไลน์	จำนวนการใช้งาน การสอนแบบ ออนไลน์	1 platform	-	บรรลุเป้าหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาฐานข้อมูล สารสนเทศเชิงพื้นที่ “Smart Database” สนับสนุนพันธกิจด้าน การวิจัย การบริการ วิชาการ และการทำ บารุงศิลปะและ วัฒนธรรม	โครงการ พัฒนาระบบ ฐานข้อมูล ตำบลใน จังหวัด (Big Data)	มีฐานข้อมูลของ พื้นที่บริการ (ศักยภาพชุมชน สภาพปัญหา และ ความต้องการที่ แท้จริงของชุมชน) เพื่อใช้ในการ วิเคราะห์ ประเมิน และวางแผนพัฒนา เชิงพื้นที่ตาม ศักยภาพของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช (NSTRU 1.1)	10 ตำบล / 10 ตำบล	3,100,000	บรรลุเป้าหมาย
	โครงการ พัฒนาระบบ บริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสู่ ความเป็นเลิศ (C) (โครงการ ที่ 22)	จำนวนฐานข้อมูล เพื่อบริหารจัดการ และการตัดสินใจ ตามพันธกิจหลัก ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพื่อการ	1 ฐานข้อมูล/ 6 ฐานข้อมูล	2,712,271 (รวมทั้ง โครงการ)	บรรลุเป้าหมาย

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผลการ ดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
		พัฒนาท้องถิ่นสะสม (NSTRU 4.4)			
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริม สนับสนุนระบบ การบริการทรัพยากร สารสนเทศ “Smart Service” สู่การเป็น แหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ รวมถึงการยกระดับ มาตรฐานทักษะทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาต่างประเทศ แก่ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	โครงการ พัฒนาความรู้ ทักษะ ภาษาอังกฤษ และทักษะการ ใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล ใน ศตวรรษที่ 21	ระดับความสามารถ ด้านการใช้ ภาษาอังกฤษของ ผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับ บัณฑิตศึกษา ตาม มาตรฐาน CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) หรือ เทียบเท่า มาตรฐานสากลอื่น ๆ (NSTRU 3.4) (อยู่ ระหว่างดำเนินการ)	- สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ C1 ร้อยละ 100/ร้อยละ 65.52 - คณะครุ ศาสตร์ (ที่ ไม่ใช่เอก ภาษาอังกฤษ) B2 ร้อยละ 20/ ร้อยละ 68.20 - คณะและ สาขาวิชาอื่น ๆ B1ร้อยละ 30/ร้อยละ 40.61	3,563,700	- สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ ไม่บรรลุเป้าหมาย - คณะครุศาสตร์ (ที่ไม่ใช่เอก ภาษาอังกฤษ) บรรลุเป้าหมาย - คณะและ สาขาวิชาอื่น ๆ บรรลุเป้าหมาย
		การส่งเสริม สมรรถนะและ ทักษะด้านดิจิทัล (NSTRU 3.8)	จำนวน นักศึกษา มากกว่าร้อย ละ 50 ที่มี คะแนนไม่ต่ำ กว่าร้อยละ 60		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
	โครงการ พัฒนาสิ่ง อำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม	ผลสำรวจความ คิดเห็น/ความพึง พอใจของ ประชาชน/ ผู้รับบริการที่มีต่อ	ระดับ 4.00/ ระดับ 4.69	4,142,529	บรรลุเป้าหมาย

ประเด็นยุทธศาสตร์	โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย/ ผลการ ดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
	และการจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏ (NSTRU 4.9)			
	การพัฒนา ระบบในการ ให้บริการ อินเทอร์เน็ต	โมดูลในการ ให้บริการ	เพิ่มขึ้น		บรรลุเป้าหมาย
	โครงการ พัฒนาระบบ บริการห้อง ประชุม ออนไลน์ ถ่ายทอดสด	จำนวนครั้งในการ ให้บริการ	ให้บริการทุก ครั้งที่มีคำขอ		บรรลุเป้าหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเครือข่ายการทำงาน พัฒนาศักยภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากร สู่การบริหารจัดการองค์กร “Smart Management” ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล	โครงการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ	ร้อยละบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง (NSTRU 4.10)	ร้อยละ 100/ ร้อยละ 100	177,000	บรรลุเป้าหมาย

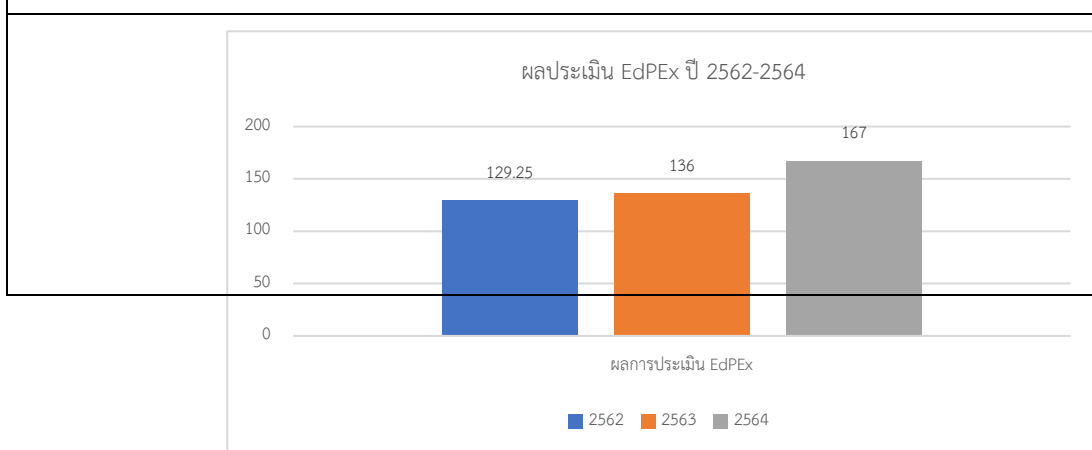
ภาพที่ 7.4ก(2)-2 ผลการบริหารความเสี่ยง

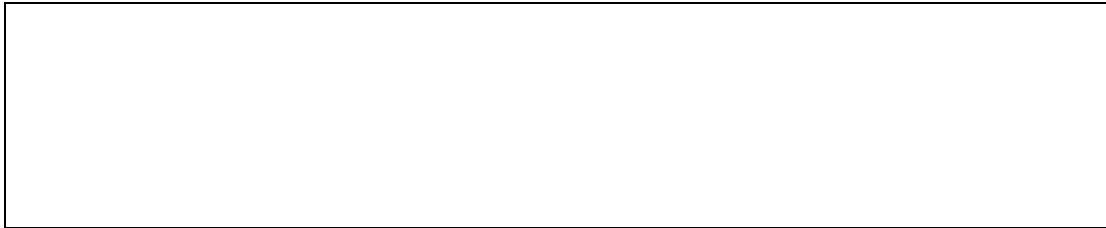
แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565			
RID	ความเสี่ยง	การควบคุมที่มี	ผลการดำเนินงาน
RID1	อุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายเสียหายจากความร้อนภายในห้องปฏิบัติ เนื่องจากระบบทำความเย็นภายในห้องไม่ทำงาน	ปรับปรุง/ติดตั้งระบบแอร์สำรอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบทำความเย็นภายในห้องปฏิบัติการเครือข่าย	เนื่องจากอุปกรณ์ที่ติดตั้งเดิมมีประสิทธิภาพลดลง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงเข้ามาติดตั้งแอร์สำรองเพิ่มเติม
RID2	การให้บริการอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยหยุดชะงักเนื่องจากระบบสำรองไฟฟ้าไม่เพียงพอ	(เนื่องจากอยู่ระหว่างการจัดทำแผนการปรับปรุงระบบ DATA Center)	สำนักวิทยบริการฯ ร่วมกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) พุดคุยและปรึกษาในการวางแผนการจัดทำแผน DATA Center ซึ่งจะเป็นการพัฒนาและปรับปรุงระบบ โครงสร้าง
RID3	เกิดไฟไหม้ภายในห้องปฏิบัติการระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย		เครือข่ายสารสนเทศ และระบบการป้องกันศูนย์ข้อมูล ภายใต้เกณฑ์การรับรองมาตรฐาน TIA และเสนอต่อมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการต่อไป
RID4	เกิดไฟไหม้ภายในอาคารหน่วยงาน		
RID5	เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคในสถานการณ์ COVID-19	1. ปรับปรุง พัฒนาอาคารสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและปฏิบัติงาน	1. วางเจลและสเปรย์แอลกอฮอล์ทุกพื้นที่ภายในสำนัก

แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565			
RID	ความเสี่ยง	การควบคุมที่มี	ผลการดำเนินงาน
		2. รักษาระยะห่างระหว่างบุคคล 3. วางเจลแอลกอฮอล์ทุกพื้นที่ภายในสำนัก 4. จัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวกันหนาแน่น โดยกำหนดให้ไม่เกิน 100 คน	2. รักษาระยะห่างระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติในพื้นที่เดียวกัน และระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ 3. กิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก ให้ปรับเป็นการจัดแบบออนไลน์ 4. บุคลากรที่เป็นกลุ่มผู้เสี่ยงสูง ให้หลีกเลี่ยงการใกล้ชิดกับบุคลากรคนอื่น ๆ 5. เมื่อทราบว่า มีบุคลากรที่มาปฏิบัติงานเป็นผู้ติดเชื้อ จะแจ้งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อภายในห้องทำงานนั้นๆ (หมายเหตุ : บุคลากรที่ติดเชื้อ ส่วนใหญ่ได้รับเชื้อมาจากภายนอกหรือครอบครัว)
RID6	นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนภาษาอังกฤษ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ	จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อยกระดับคุณภาพนักศึกษา	1) การจัดอบรม TOEIC Training Station กลุ่ม ITS เมื่อวันที่ 21 – 22,

แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565			
RID	ความเสี่ยง	การควบคุมที่มี	ผลการดำเนินงาน
	ตามประกาศคณะกรรมการ อุดมศึกษา เรื่อง นโยบายการ ยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ ในสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราชสำหรับ ศตวรรษที่ 21 กิจกรรม พัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราชให้มี ระดับความสามารถด้าน ภาษาอังกฤษตามค่า เป้าหมายที่มหาวิทยาลัย กำหนด เพื่อยกระดับ ความสามารถภาษาอังกฤษ ตามกรอบมาตรฐาน CEFR ให้แก่ นักศึกษาทุกคณะ	24 ก.พ. 65 เพื่อให้ ผู้เข้าร่วมอบรมมีทักษะใน การจัดทำข้อสอบ TOEIC มากขึ้น 2) มีการจัดทำบทเรียน ออนไลน์ทางด้านทักษะ ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ ความรู้ในรูปแบบบทเรียน ออนไลน์ 3) มีการจัดอบรม ESP Working Knowledge : พัฒนาความรู้ ภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารในอุตสาหกรรม บริการด้วยการบูรณาการ ทักษะ Academic & Non-Academic Literacy และ Digital Literacy Skills เมื่อวันที่ 31 ม.ค. – 4 ก.พ. 65

ภาพที่ 7.4ก(2)-3 ผลการประเมิน EdPEX ปีงบประมาณ 2562-2564





7.4ก (3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

ผู้บริหารทุกระดับของสำนักฯ ควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ตามภาพที่ P1ก(5)-1 โดยมีผลการดำเนินงานดังภาพที่ 7.4ก(3)-1

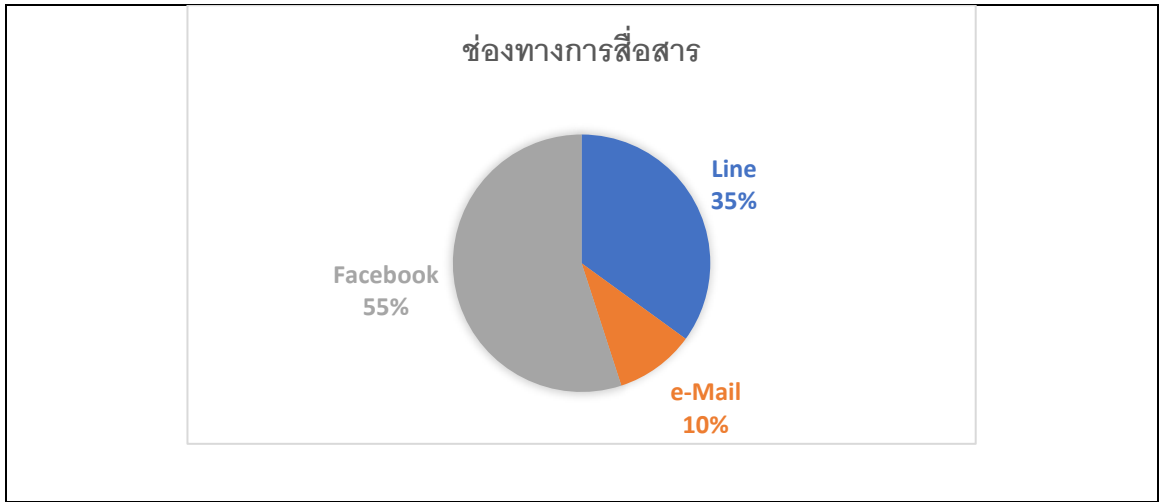
ภาพที่ 7.4ก(3)-1 การดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ

กฎระเบียบตามผลิตภัณฑ์	2563	2564	2565
งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ			
- การกระทำผิดเกี่ยวกับ พรบ. คอมพิวเตอร์	0	0	0
- มีการจรรยาบรรณข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร	0	0	0
งานวิทยบริการ			
- ข้อร้องเรียนการให้บริการ	3	0	0
งานภาษาต่างประเทศ			
- ร้อยละการดำเนินงานภายใต้นโยบายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา			100
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานจัดการสอบตามกรอบมาตรฐาน CEFR	100	100	100
- ร้อยละความสำเร็จของการจัดสอบข้อสอบมาตรฐาน TOEIC และ CU-TEP		100	100
งานโสตทัศนศึกษาและสื่อประชาสัมพันธ์			
- ข้อร้องเรียนการให้บริการ	0	0	0
- มีการละเมิดลิขสิทธิ์ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0	0	0

7.4ก (4) จริยธรรม

ผู้บริหารทุกระดับ ประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของมหาวิทยาลัย ในการบริหารงาน และส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารเปิดช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หลายช่องทาง ดังภาพที่ 7.4ก (4)-1 และสายตรงถึงผู้อำนวยการ ซึ่งผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมของสำนักฯ แสดงดังภาพที่ 7.4ก (4)-2 และภาพที่ 7.4ก (4)-3

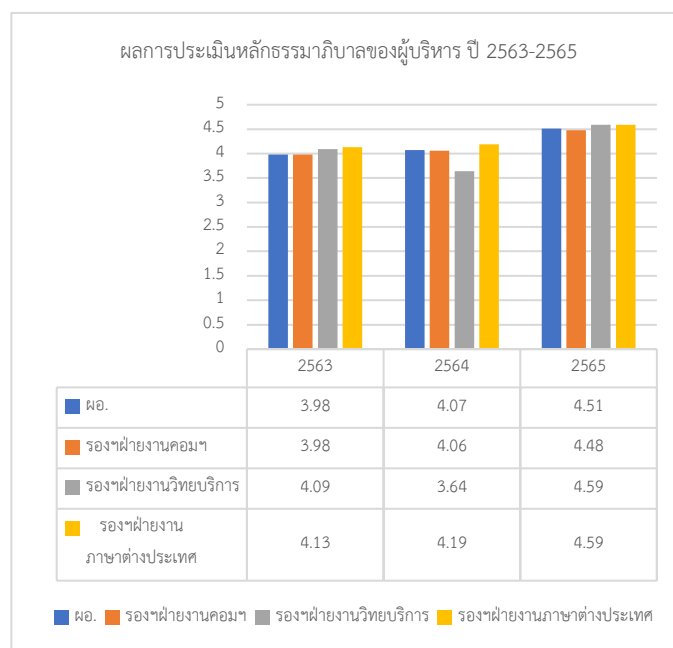
ภาพที่ 7.4ก (4)-1 ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบุคลากรภายในสำนักฯ ปี งบประมาณ 2565



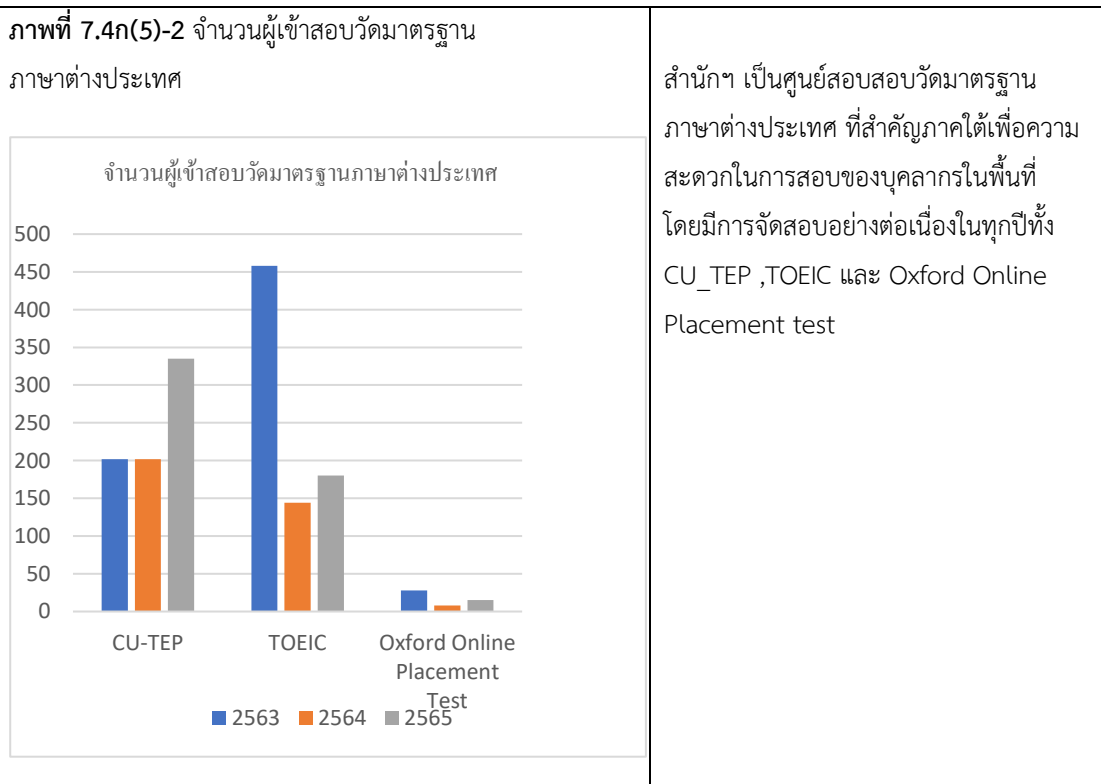
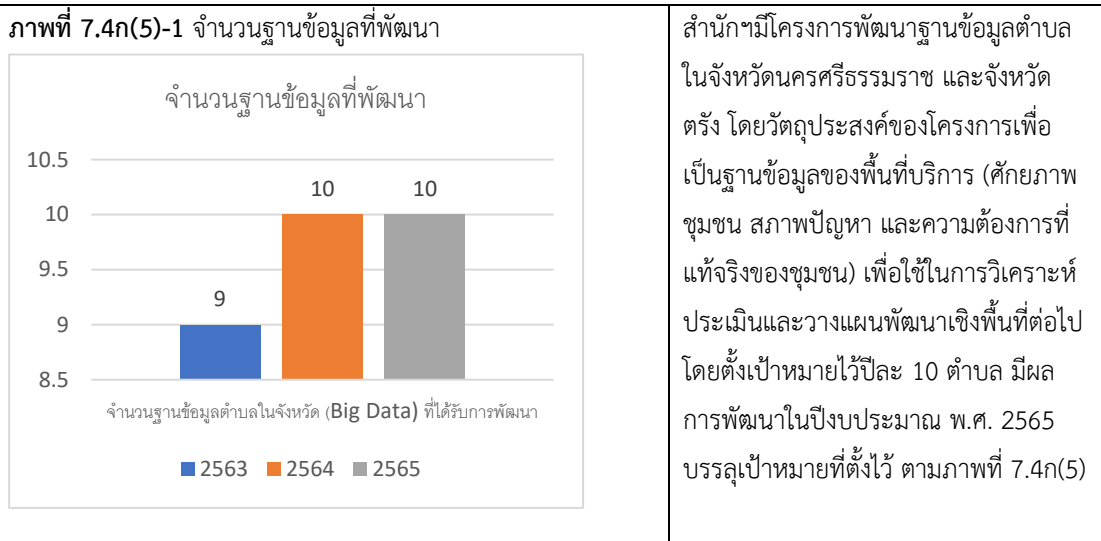
ภาพที่ 7.4ก (4)-2 ผลการดำเนินการด้านจริยธรรมของสำนักฯ ปีงบประมาณ. 2563-2565

ผลการดำเนินการด้านจริยธรรมในด้านต่าง ๆ	2563	2564	2565
จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0	0	0
จำนวนเรื่องที่ สตง. ให้ตรวจสอบ	0	0	0
จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยตรวจสอบภายใน	0	0	0
จำนวนเรื่องการถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0
จำนวนเรื่องการถูกร้องเรียนกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0
จำนวนเรื่องการถูกร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล	0	0	0
จำนวนเรื่องที่บุคลากรมีการถูกสอบสวนว่ามีความผิดวินัยร้ายแรง	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการให้บริการวิชาการ	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนของนักศึกษา	0	0	0

ภาพที่ 7.4ก (4)-3 ผลการประเมินหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ปี 2563-2565



7.4ก (5) สังคม

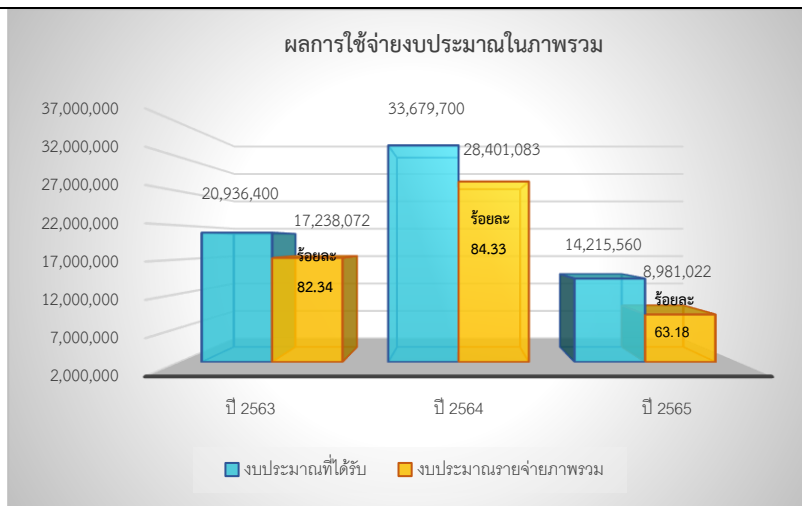


7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

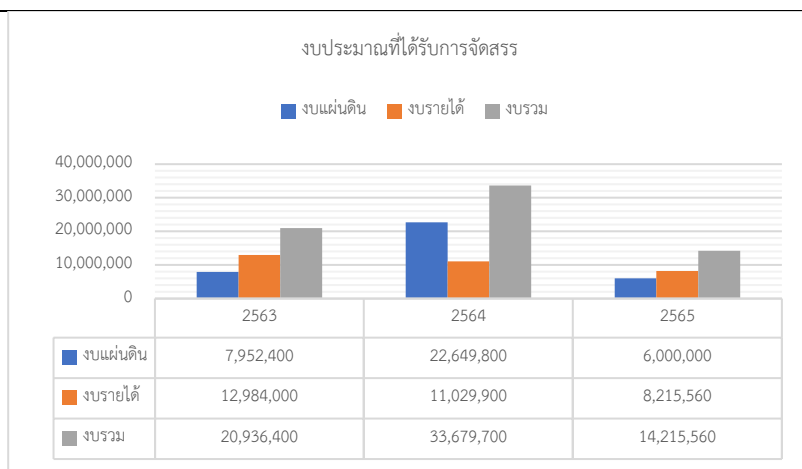
7.5ก (1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน

ภาพที่ 7.5ก (1)-1 ผลการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวม ปีงบประมาณ. 2563 -2565



ผลการดำเนินการด้านการเงิน ในปี งบประมาณ.2565 สำนักฯยังอยู่ในช่วงการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งจะมีบางโครงการที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ทำให้ผลการใช้จ่ายงบประมาณยังไม่ถึงเกณฑ์ที่วางไว้ ตามภาพที่ 7.5ก1-1 จากภาพจะเห็นได้ว่างบประมาณที่สำนักฯได้รับจัดสรรมีจำนวนลดลง ซึ่งหากแยกเป็นงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ จำนวนเงินจะปรากฏตามภาพที่ 7.5 ก1-2

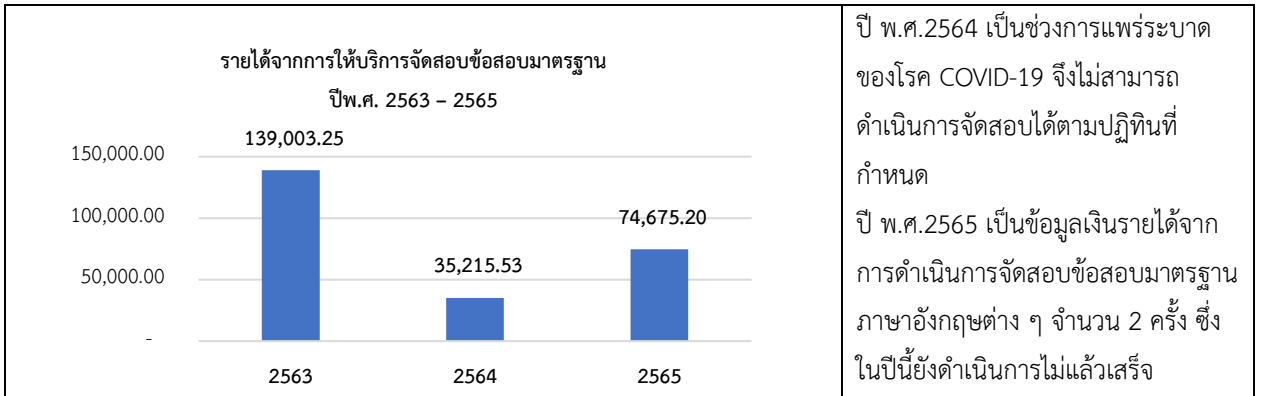
ภาพที่ 7.5ก (1)-2 งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ. 2563 -2565



งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สำนักฯได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 6,000,000 บาท เงินรายได้จำนวน 8,215,560 บาท รวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งสิ้น 14,215,560 บาท

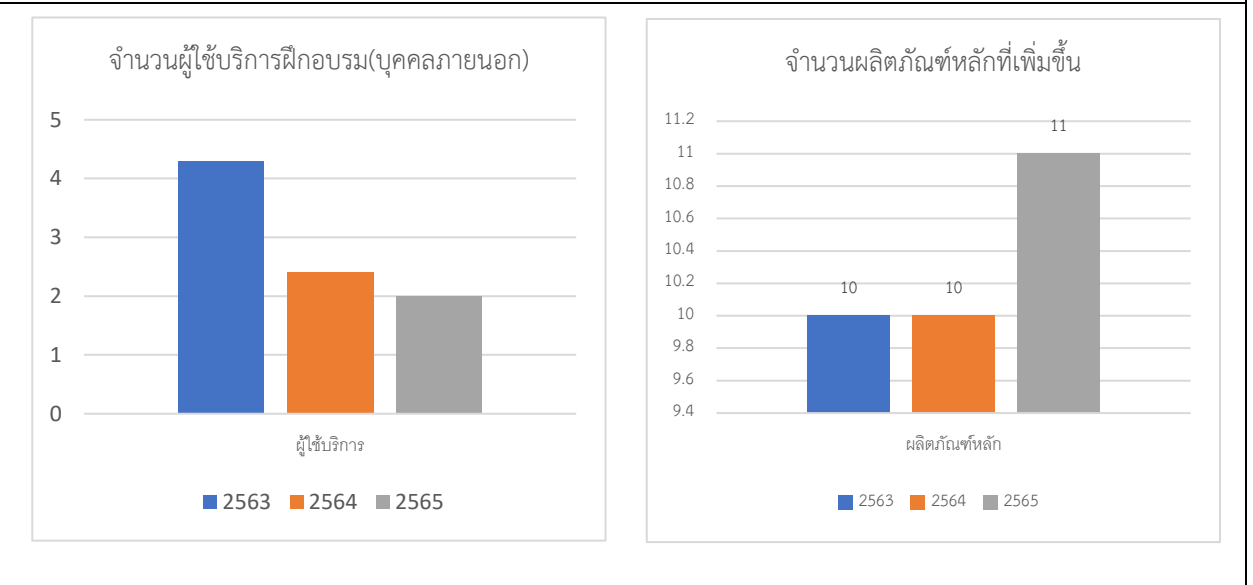
7.5ก (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ภาพที่ 7.5ก (2)-1 รายได้จากบริการจัดสอบข้อสอบมาตรฐานต่างๆ ได้แก่ TOEIC CU-TEP และ OOPT



ในปี พ.ศ. 2563 - 2564 ในส่วนค่าบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และค่าปรับหนังสือของหอสมุดกลางและหอสมุดศูนย์ภาษา สำนักฯ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในการช่วยเหลือนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการงดเว้นค่าบริการและค่าปรับหนังสือ จึงทำให้ไม่มีรายได้เข้ามาในส่วนนี้

ภาพที่ 7.5ก (2)-2 จำนวนผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักฯ



7.5x. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ภาพที่ 7.5x-1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ประเด็นยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานดิจิทัลอัจฉริยะ “Smart Infrastructure” เพื่อ รองรับการพัฒนาขีด ความสามารถในการ บริการด้วยระบบดิจิทัล	-	-	-	-
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาดิจิทัล แพลตฟอร์ม “Smart Digital Platform” มา ใช้ในการบริหารงาน ขององค์กร ด้วยการ สร้างมาตรฐาน การ เชื่อมโยง และการต่อ ยอดการบริการผ่าน การใช้ข้อมูลกลาง ร่วมกันของทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเป็น มหาวิทยาลัยดิจิทัล	3. จำนวนฐานข้อมูลเพื่อ บริหารจัดการและการตัดสินใจ ตามพันธกิจหลักของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการ พัฒนาท้องถิ่นสะสม (NSTRU 4.4)	6 ฐานข้อมูล	2,712,271 (รวมทั้งโครงการ)	บรรลุเป้าหมาย
	9. ระดับความพึงพอใจของการ ใช้ฐานข้อมูล (NSTRU 4.18)	ระดับ 4.33	2,712,271 (รวมทั้งโครงการ)	บรรลุเป้าหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบและ กลไกสนับสนุนการ จัดการเรียนรู้ที่ทันยุค ทันสมัย “Smart learning System” สอดคล้องกับวิถีชีวิต ของผู้เรียนในยุคดิจิทัล รวมถึงการเป็น	-	-	-	-

ประเด็นยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
มหาวิทยาลัยที่เปิดสอน หลักสูตรออนไลน์ “Cyber University”				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ “Smart Database” สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	มีฐานข้อมูลของพื้นที่บริการ (ศักยภาพชุมชน สภาพปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของชุมชน) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินและวางแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ตามศักยภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช (NSTRU 1.1)	10 ตำบล	3,100,000	บรรลุเป้าหมาย
	จำนวนฐานข้อมูลเพื่อบริหารจัดการและการตัดสินใจตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สละสม (NSTRU 4.4)	6 ฐานข้อมูล	2,712,271 (รวมทั้งโครงการ)	บรรลุเป้าหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริม สนับสนุนระบบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ “Smart Service” สู่อุปกรณ์การเรียนรู้สมัยใหม่ รวมถึงการยกระดับมาตรฐานทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาต่างประเทศ แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร	ระดับความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐาน CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) หรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลอื่น ๆ (NSTRU 3.4) (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	- สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ C1 ร้อยละ 65.52 - คณะครุศาสตร์ (ที่ไม่ใช่เอก ภาษาอังกฤษ) B2 ร้อยละ 68.20 - คณะและสาขาวิชา อื่น ๆ B1 ร้อยละ 40.61	3,563,700	- สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ ไม่บรรลุเป้าหมาย - คณะครุศาสตร์ (ที่ไม่ใช่เอกภาษาอังกฤษ) บรรลุเป้าหมาย - คณะและสาขาวิชา อื่น ๆ บรรลุเป้าหมาย
	การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล (NSTRU 3.8)	จำนวนนักศึกษา มากกว่าร้อยละ 50 ที่มีคะแนนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60		อยู่ระหว่างดำเนินการ
	ผลสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชน/	ระดับ 4.69	4,142,529	บรรลุเป้าหมาย

ประเด็นยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ (บาท)	ผลลัพธ์ การดำเนินงาน
	ผู้รับบริการที่มีต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏ (NSTRU 4.9)			
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเครือข่ายการทำงาน พัฒนาศักยภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากร สู่การบริหารจัดการองค์กร “Smart Management” ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล	ร้อยละบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง (NSTRU 4.10)	ร้อยละ 100	177,000	บรรลุเป้าหมาย

ผลรวมคะแนน

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	คะแนนประเมินตนเอง (%)	ผลการประเมินตนเอง (คะแนน)
หมวด 1	120		41
1.1	70	30	21
1.2	50	40	20
หมวด 2	85		32
2.1	45	35	16
2.2	40	35	16
หมวด 3	85		29
3.1	40	50	20
3.2	45	20	9
หมวด 4	90		32
4.1	45	35	16
4.2	45	35	16
หมวด 5	85		20
5.1	40	25	10
5.2	45	22	10
หมวด 6	85		40
6.1	45	45	20
6.2	40	50	20
หมวด 7	450		140
7.1	120	42	50
7.2	80	25	20
7.3	80	25	20
7.4	80	25	20
7.5	90	27	30
คะแนนรวม	1,000		334

ภาคผนวก

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategy Issues)



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอัจฉริยะ **“Smart Infrastructure”**
เพื่อรองรับการพัฒนาศักยภาพความสามารถในการบริการด้วยระบบดิจิทัล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

ดิจิทัลแพลตฟอร์ม **“Smart Digital Platform”**
มาใช้ในการบริหารงานขององค์กร มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

ระบบและกลไกสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย
“Smart Learning System” สู่มหาวิทยาลัยที่เปิดสอน
หลักสูตรออนไลน์ **“Cyber University”**

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

ฐานข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ **“Smart Database”**
สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะฯ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5

ระบบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ **“Smart Service”**
สู่การเป็นแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ รวมถึงยกระดับมาตรฐานด้าน:
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศที่ให้บริการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6

สร้างเครือข่ายการทำงาน ยกระดับศักยภาพบุคลากร สู่การบริหาร
องค์กร **“Smart Management”** ตามหลักธรรมาภิบาล

ดำเนินการสำเร็จแล้ว

การบริหารจัดการระบบเครือข่าย

ขยายพื้นที่เครือข่าย
คณะครุศาสตร์ (อาคารใหม่)



ซ่อมบำรุง ระบบเครือข่าย



พัฒนาระบบตรวจสอบและแจ้งปัญหา



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

การบริหารจัดการระบบ data center

ปรับปรุงระบบควบคุมกระแสไฟฟ้า และบำรุงรักษาเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรอง (Generator)



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

การปรับปรุงระบบ**เพิ่มข้อมูลบุคลากร** เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ
ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการแบบออนไลน์

ฐานข้อมูลพันธกิจการวิจัย

สวพ.

ฐานข้อมูลพันธกิจการสอน

สนส.



การประเมินผล
การปฏิบัติราชการ
แบบออนไลน์

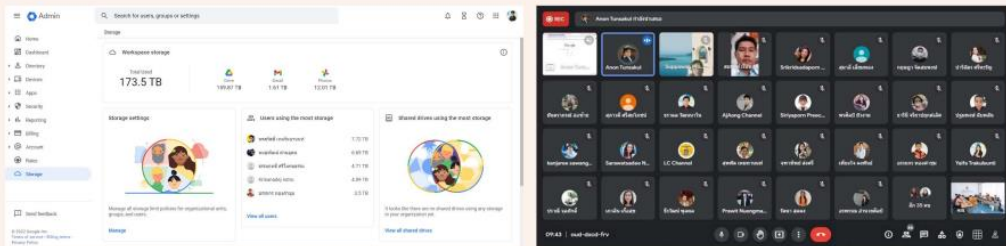
ดำเนินการสำเร็จแล้ว

การพัฒนาระบบสนับสนุนการจัดการเรียนรู้แบบดิจิทัล ห้องสตูดิโอ ห้องแลปเสียง



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

จัดซื้อ Google workspace for Education Plus สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

จัดซื้อโปรแกรม **Zoom meeting** การถ่ายทอดสดการประชุม สัมมนา และกิจกรรมต่าง ๆ



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

การปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่หน่วยงาน สวก.



ติดตามข่าวสาร และ ข้อมูลต่าง ๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ที่
เว็บไซต์ <https://arit.nstru.ac.th/>
เว็บไซต์ใหม่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

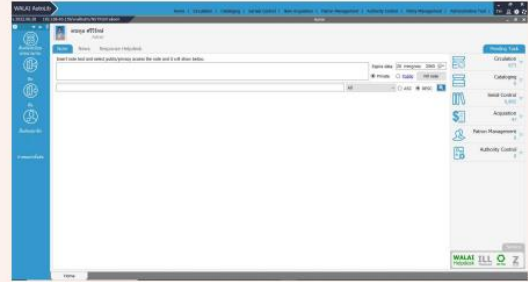
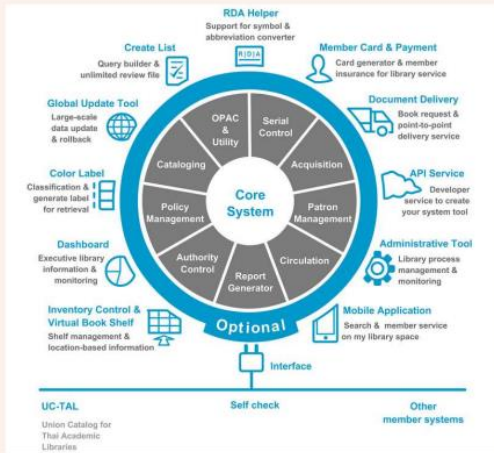


รองรับการแสดงผลได้ในทุกอุปกรณ์
สนับสนุนด้วยเว็บไซต์จากแพลตฟอร์ม WordPress

ที่มา : เพจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครฯ
18 กรกฎาคม 2565

ดำเนินการสำเร็จแล้ว

WALAI AutoLib Ultimate All Modules and Optional



App for Librarian

ดำเนินการสำเร็จแล้ว

ฐานข้อมูล Ebsco ทรัพยากรสหสาขาวิชา

New Search Multimedia Publications Support By MHESI Sign In Folder Preferences Language Help Exit

Searching Discovery Service for Nakhon Si Thammarat Rajabhat Univ

Keyword: media innovation Search

Basic Search Advanced Search Search History

Search Results: 1 - 50 of 3,838,481 Relevance Page Options Share

1. Digital media innovations through participatory action research: Interventions for digital place-based experiences.

By Bengtsson, Linda Ryan; Braunerhielm, Lotta; Gibson, Lalla; Hoggstadus, Fredrik; Kingslepp, Eva. *Nordicom Review*. Jun2022, Vol. 43 Issue 2, p134-151. 18p. DOI: 10.2478/1092-2009. Database: Academic Search Ultimate

Subjects: DIGITAL media COMMUNITY-based participatory research; CELL phones; SOCIOCULTURAL factors; ACTION research; Electronic components; navigational and communications equipment and supplies merchant wholesalers; Electronics Stores; Radio and Television Broadcasting and Wireless Communications Equipment Manufacturing; Wireless Telecommunications Carriers (except Satellite); Internet Publishing and Broadcasting and Web Search Portals

HTML Full Text PDF Full Text Save PDF to Cloud (625KB)

2. „Neu ist nicht gleich innovativ“ – Medieninnovationskonzept reloaded: Eine Weiterentwicklung der kommunikationswissenschaftlichen Begriffskonzeption von Innovation

ดำเนินการสำเร็จแล้ว

ฐานข้อมูล Gale e-Book & Journal



คู่มือการใช้งานฐานข้อมูล

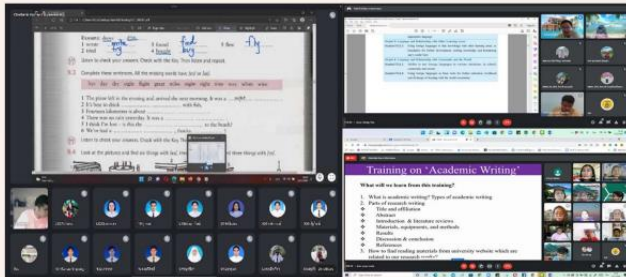
GALE-EBOOKS

คือ ฐานข้อมูล eBooks ที่ทันสมัยที่สุด
ใช้งานได้ไม่ต้องรอม-คืน ฟังเนื้อหาได้ ความไหลลัด
ไฟล์เสียงอ่านได้ แปลเนื้อหาเป็นภาษาไทยได้ มี
บรรณานุกรมอัตโนมัติ สามารถเชื่อมต่อบัญชี
GoogleDrive และ Microsoft OneDrive ได้
และใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่ Sign in เข้า
ระบบด้วย Email ของมหาวิทยาลัย



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

Basic Reading
TOEIC Traning Stations
ESP Working Knowledge
Training on Content and Language Integrated Learning



ดำเนินการสำเร็จแล้ว

สำนักวิทยบริการฯ เปิดให้บริการ Line Official สำหรับให้บริการตอบคำถามและแก้ปัญหาการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

เรียนอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกท่าน
Add line OA ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อใช้เป็นช่องทางสื่อสาร

- แจ้งปัญหาการใช้งาน
- รับทราบข่าวสาร
- อื่น ๆ

เปิดใช้งาน ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

<https://lin.ee/3JJvr2CW>
↑ Add line OA จากลิงก์นี้

ARIT NSTRU
LINE Official Account

Academic Resources and Information Technology, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, ARIT NSTRU
เริ่มเขียนแผนงานเพื่อทำช่องทางนี้มา From RACE To ARIT

ARIT NSTRU

Official Account



AzIT สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
Academic Resources and Information Technology

