

รายงานการประเมินตนเอง

Self Assessment Report

EdPEX 2022

1 กรกฎาคม 2565 - 30 มิถุนายน 2566

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
EdPEX ปีการศึกษา **2565**



สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คำนำ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นส่วนงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน มุ่งเน้นการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลภายนอก พร้อมทั้งสร้างสรรค์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ สู่มาตรฐานสากล

ในปีการศึกษา 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2566) สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไปสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ คือ ผู้มอบประสบการณ์ Digital Lifestyle ในรั้ว มจพ. ต่อไป

ทั้งนี้ต้องขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ให้ความสำคัญและความร่วมมือเป็นอย่างดีในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในครั้งนี้



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกศา)

ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
(1) ผลิตภัณฑ์	1
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรม	2
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	3
(4) สินทรัพย์	4
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	4
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	6
(1) โครงสร้างองค์กร	6
(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	9
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร	11
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	11
(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน	11
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	11
(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	11
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	12
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	13
หมวด 1 การนำองค์กร	15
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	15
ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม	15
ข. การสื่อสาร	16
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	17
ก. การกำกับดูแลองค์กร	17
(2) การประเมินผลการดำเนินการ	17
ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม	18
(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ	18
(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	18
ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	18

(1) ความผาสุกของสังคม	18
(2) การสนับสนุนชุมชน	18
หมวด 2 กลยุทธ์	19
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	19
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	19
(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	19
(2) นวัตกรรม	20
(3) การวิเคราะห์ และกำหนดกลยุทธ์	20
(4) ระบบงาน และสมรรถนะหลัก	21
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	21
(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	21
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	22
ก. การจัดแผนปฏิบัติการ และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	22
(1) แผนปฏิบัติการ	24
(2) การจัดสรรทรัพยากร	24
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	25
หมวด 3 ลูกค้ำ	27
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	27
ก. การรับฟังลูกค้า	27
(1) ลูกค้าในปัจจุบัน	29
(2) ลูกค้าในอนาคต	29
ข. การจำแนกลูกค้า และผลิตภัณฑ์	29
(1) การจำแนกลูกค้า	29
(2) ผลิตภัณฑ์	30
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	32
ก. ความสัมพันธ์ และการสนับสนุนลูกค้า	32
(1) การจัดการความสัมพันธ์	32
(2) การจัดการข้อร้องเรียน	32
ข. ความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า	33
(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	33
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	34
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	34
ก. การวัดผลการดำเนินการ	34

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ	34
(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	34
(3) ความคล่องตัวของผลการวัดผล	35
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ	35
ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	36
(1) ผลการดำเนินการในอนาคต	36
(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม	36
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	37
ก. ข้อมูล และสารสนเทศ	37
(1) คุณภาพ	37
(2) ความพร้อมใช้	37
ข. ความรู้ขององค์กร	37
(1) การจัดการความรู้	37
(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	38
(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน	38
หมวด 5 บุคลากร	39
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	39
ก. ชีตความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร	39
(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง	39
(2) บุคลากรใหม่	39
(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	40
(4) การทำงานให้บรรลุผล	40
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	41
(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน	41
(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	43
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	44
ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	44
(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน	44
(2) การประเมินความผูกพัน	45
ข. วัฒนธรรมองค์กร	45
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนา	45
(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน	45
(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	45

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ และการพัฒนา	46
(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	47
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	48
6.1 กระบวนการทำงาน	48
ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	48
(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	48
(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ	48
(3) แนวคิดในการออกแบบ	50
ข. การจัดการ และการปรับปรุงกระบวนการ	50
(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ	50
(2) กระบวนการสนับสนุน	50
(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	52
ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	53
ง. การจัดการนวัตกรรม	55
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	55
ก. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ	55
ข. ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	56
ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน	57
(1) ความปลอดภัย	57
(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	57
หมวด 7 ผลลัพธ์	59
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นๆ และด้านกระบวนการ	59
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	59
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	63
(1) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ	63
(2) ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	63
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	63
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	64
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	64
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	64
(2) ความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	69
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	71
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	71

(1) ขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร	71
(2) บรรยากาศทำงาน	73
(3) ความผูกพันของบุคลากร	73
(4) การพัฒนาบุคลากร	75
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	79
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	79
(1) การนำองค์กร	79
(2) การกำกับดูแลองค์กร	88
(4) จริยธรรม	88
(5) สังคม	93
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	94
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	94
(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	94
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	98

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
OP-1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
OP-2 แผนภูมิการบริหารของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
1-1 ระบบการนำองค์กร	15
2-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	19
2-2 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	20
3-1 กำหนดกลุ่มลูกค้า	29
3-2 การแบ่งกลุ่มลูกค้า	30
3-3 ตัวอย่างการออกแบบ Value Proposition Canvas	31
5-1 การประเมินขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร	39
5-2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	46
7-1 ผลการดำเนินการบริการอบรม	59
7-2 สถิติผู้ติดตาม Social Network หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	60
7-3 จำนวนจุดกระจายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	61
7-4 จำนวนการให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน และ Web Hosting	61
7-5 การเติบโตของจำนวนผู้ใช้งาน ICIT Account API	62
7-6 ร้อยละความสำเร็จของการส่งมอบงานตาม TOR และปิดโครงการได้ตรงตามระยะเวลาในสัญญา	64
7-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการที่อยู่ภายใต้มาตรฐาน ISO 9001	65
7-8 จำนวนและสัดส่วนแต่ละประเภทของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	67
7-9 ผลประเมินความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย	67
7-10 ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบสารสนเทศ	68
7-11 ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	68
7-12 ผลประเมินความพึงพอใจแยกตามกลุ่มบริการหลักเทียบกับค่าเป้าหมาย	69
7-13 ระดับความสำเร็จของการกำกับและติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน	95
7-14 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารทั่วไปต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรร	97
7-15 ร้อยละของค่าใช้จ่ายทางตรงในการให้บริการต่องบประมาณที่ใช้จ่ายทั้งสิ้น	98
7-16 จำนวนและร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ	99
7-17 จำนวนและร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมในแผน และนอกแผนปฏิบัติการ	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
OP-1 บริการหลัก	1
OP-2 การแบ่งประเภทของบุคลากร	3
OP-3 พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ	5
OP-4 ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
OP-5 บทบาทของผู้ส่งมอบ	10
OP-6 บทบาทของพันธมิตร	10
OP-7 บทบาทของคู่ความร่วมมือ	10
OP-8 การแข่งขัน ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ	11
OP-9 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	11
OP-10 ประเด็นการเทียบกับคู่แข่ง	1
OP-11 ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	12
1-1 ช่องทาง และรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับบุคลากร	16
2-1 Strategic Focus Area	21
2-2 โครงการริเริ่ม	23
2-3 การจัดสรรทรัพยากร	25
3-1 การรับฟังเสียงลูกค้า	27
3-2 ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ	32
4-1 รูปแบบการทบทวนผลการดำเนินการ	35
5-1 วิธีการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	40
5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	41
5-3 สวัสดิการของมหาวิทยาลัย	43
5-4 สวัสดิการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	44
5-5 ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	47
6-1 กระบวนการทำงาน และข้อกำหนดที่สำคัญ	49
6-2 ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน	51
6-3 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	53
6-4 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน	57
7-1 ร้อยละของผู้ติดตามทาง Social Network หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่เพิ่มขึ้น	60
7-2 ระบบสารสนเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 29110	62
7-3 ผลการจัดการความผูกพันของลูกค้า	69

7-4 บุคลากรเกษียณอายุจำแนกตามตำแหน่ง และปี	71
7-5 อัตรากำลังขาดแคลนจำแนกตามตำแหน่ง และฝ่าย	71
7-6 ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม	73
7-7 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร	73
7-8 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ	74
7-9 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร จำแนกตามประเภทและตำแหน่ง	75
7-10 สถิติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	76
7-11 สถิติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	77
7-12 สถิติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	78
7-13 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework	79
7-14 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL Analysis	82
7-15 การวิเคราะห์ SWOT	83
7-16 ผลการดำเนินงานโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน	84
7-17 การรับฟังเสียงลูกค้า	85
7-18 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร	87
7-19 ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ	87
7-20 การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม	88
7-21 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	89
7-22 ผลการดำเนินงานโครงการเชิดชูเกียรติ	92
7-23 กิจกรรมสนับสนุนชุมชน	93
7-24 ระดับความสำเร็จของการกำกับติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน	95
7-25 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารทั่วไปต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งสิ้น	96
7-26 ร้อยละของค่าใช้จ่ายทางตรงในการให้บริการต่องบประมาณที่ใช้จ่ายทั้งสิ้น	97

โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเปิดดำเนินการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2526 โดยเริ่มจากการเป็น ศูนย์วิจัยและพัฒนางานคอมพิวเตอร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 – 2534 ศูนย์ได้รับบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่าง ๆ จากรัฐบาลเยอรมนี และมีการจัดหาไมโครคอมพิวเตอร์และระบบมินิคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหาร ต่อมาปี พ.ศ. 2539 มีพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยได้จัดตั้ง “สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ขึ้น ในวันที่ 6 สิงหาคม 2539 มีฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อเป็นแหล่งในการให้บริการทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนหน่วยงานภายในสถาบัน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางจัดเก็บ ปรับปรุง และให้บริการทางวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นในปี พ.ศ. 2551 – 2555 มีประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วยการจัดตั้งส่วนงาน ได้แบ่งหน่วยงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี ต่อมาปี พ.ศ. 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ขยายการให้บริการไปยังวิทยาเขตระยอง โดยได้จัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง

(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน มุ่งเน้นการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลภายนอก ดังนั้นผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ (Product Offerings) ดังตารางที่ OP-1

ตารางที่ OP-1 บริการหลัก

บริการหลัก	รายละเอียด
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย	ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่าย LAN ระบบเครือข่าย Wireless การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการ Webhosting การให้บริการ ICIT Account การให้คำปรึกษาระบบเครือข่าย

ตารางที่ OP-1 บริการหลัก (ต่อ)

บริการหลัก	รายละเอียด
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานของมหาวิทยาลัย	การให้คำปรึกษาาระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย บริการดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย	บริการจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ การให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์
บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษาและบุคลากร	การจัดสอบเพื่อวัดระดับด้านดิจิทัลของบุคลากรและนักศึกษา การจัดอบรมด้านสารสนเทศ
บริการพื้นที่แลกเปลี่ยนรู้และห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน และการอบรม	บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ บริการพื้นที่หรือห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรม (Mission, Vision, Values Competency, and Culture)

Core Purpose

เสริมสร้างวิถีชีวิตดิจิทัลให้ชีวิตง่าย ปรับแต่งได้ในสไตล์ที่เป็นคุณ

พันธกิจ

1. สร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solution บริการ รวมถึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับดิจิทัลเทคโนโลยี เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Digital Solutions & Innovation)
2. สร้างประสบการณ์ดิจิทัลที่น่าสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Experience Focus)
3. เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมสีเขียว และเป็นผู้นำด้านสำนักงานดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีสมรรถสูง และมีความผูกพันต่อองค์กรแบบเป็นธรรมชาติอย่างยั่งยืน (Organization Excellence)
4. สร้างบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Digital Talent Workforce)

วิสัยทัศน์

ผู้มอบประสบการณ์ Digital Lifestyle ในรั้ว มจพ.

ค่านิยม

1. Growth Mindset และ Lifelong Learning
2. แบ่งปันความรู้
3. สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง
4. ใส่ใจความคาดหวังของลูกค้า
5. รักองค์กร อยากให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

สมรรถนะหลัก

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมดิจิทัลบนแนวคิดองค์กรสีเขียว ปลูกจิตสำนึกการมีส่วนร่วม การแบ่งปันองค์ความรู้ ความผูกพันต่อองค์กรแบบเป็นธรรมชาติ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานที่มีบริการเฉพาะทางดังนั้นจึงแบ่งประเภทของบุคลากรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ วิชาชีพทั่วไป และวิชาชีพเฉพาะทาง โดยมีรายละเอียดกลุ่มของบุคลากร และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร ดังตารางที่ OP-2

ตารางที่ OP-2 การแบ่งประเภทของบุคลากร

การแบ่งประเภทของบุคลากร	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน
วิชาชีพทั่วไป ประกอบด้วย นักวิชาการพัสดุ (1คน) นักวิชาการเงินและบัญชี (2คน) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (1คน) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (1คน) บุคลากร (1คน)	1. มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง 3. มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี 4. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 5. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 6. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 7. มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
วิชาชีพเฉพาะทาง ประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (13คน) วิศวกร (5คน) ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ (1คน)	1. ความท้าทายในการทำงาน 2. ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร 3. ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น 4. การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 5. ความเชี่ยวชาญในงานสามารถนำไปใช้ในงานบริการวิชาการได้

(4) สินทรัพย์ (Assets)**อาคารสถานที่**

- สำนักคอมพิวเตอร์ฯ กรุงเทพมหานคร
ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์ - มีห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้อง Learning Space ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ IT Clinic
ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ - มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (NOC) และห้องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Center)
FINN Space ชั้นใต้ดินอาคาร 79 - มีห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Help Center และ IT Clinic
- สำนักคอมพิวเตอร์ฯ วิทยาเขตปราจีนบุรี
ชั้น 5 อาคารสิรินธร - มีห้องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Center)
ชั้น 6 อาคารสิรินธร - มีห้องควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (NOC) ห้องบริการเครือข่ายไร้สาย และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- สำนักคอมพิวเตอร์ฯ วิทยาเขตระยอง
ชั้น 7 อาคารอเนกประสงค์ - มีห้องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Center) ห้องบริการคอมพิวเตอร์ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือน (VM) ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ระบบจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (ICIT Account) ระบบบัญชี 3 มิติ ศูนย์บริการข้อมูล (Data Center) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ และพื้นที่ให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (รวมอุปกรณ์ทั้งหมดภายในห้องทั้ง 3 วิทยาเขต)

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ OP-3

ตารางที่ OP-3 พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ

ด้าน	พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ
การบริหารจัดการ องค์กรและการ บริหารงานบุคคล	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2550 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ.2552 4. ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การลาของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2562 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม 5. ข้อตกลงการปฏิบัติงานและการลาของพนักงานมหาวิทยาลัยสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ข้อตกลงการปฏิบัติหลังการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ฟังบรรยาย ศึกษาดูงาน และการประชุมวิชาการของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
การบริหารงานคลังและ พัสดุ	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการเงิน การงบประมาณ และทรัพย์สิน พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2559 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560 2. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือว่าด้วยเงินยืม ทดรองจ่ายและเงินยืมทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2551 3. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับการประชุม 4. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาการปฏิบัติงานปกติ 5. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางในประเทศ 6. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมสัมมนา 7. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และ กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง 8. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 9. พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561 10. ประกาศสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การรับสมัครทุนสนับสนุนวิจัยเพื่อพัฒนาระบบงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
การบริการงานห้อง บริการคอมพิวเตอร์	1. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุง ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563

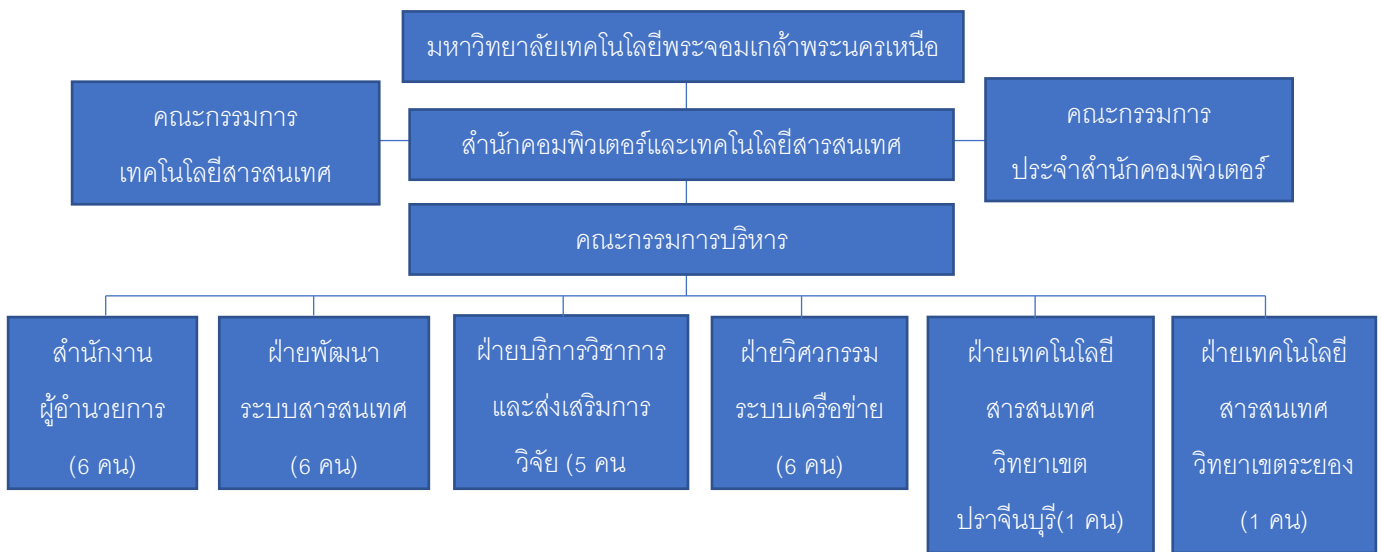
ตารางที่ OP-3 พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ (ต่อ)

ด้าน	พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และข้อตกลงต่าง ๆ
จริยธรรมสารสนเทศ และจรรยาบรรณการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ	1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2. ประกาศของ สกอ. เรื่อง ข้อกำหนดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น พ.ศ. 2557 3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 5. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
การประกันคุณภาพ การศึกษา	1. พระราชบัญญัติการศึกษา กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

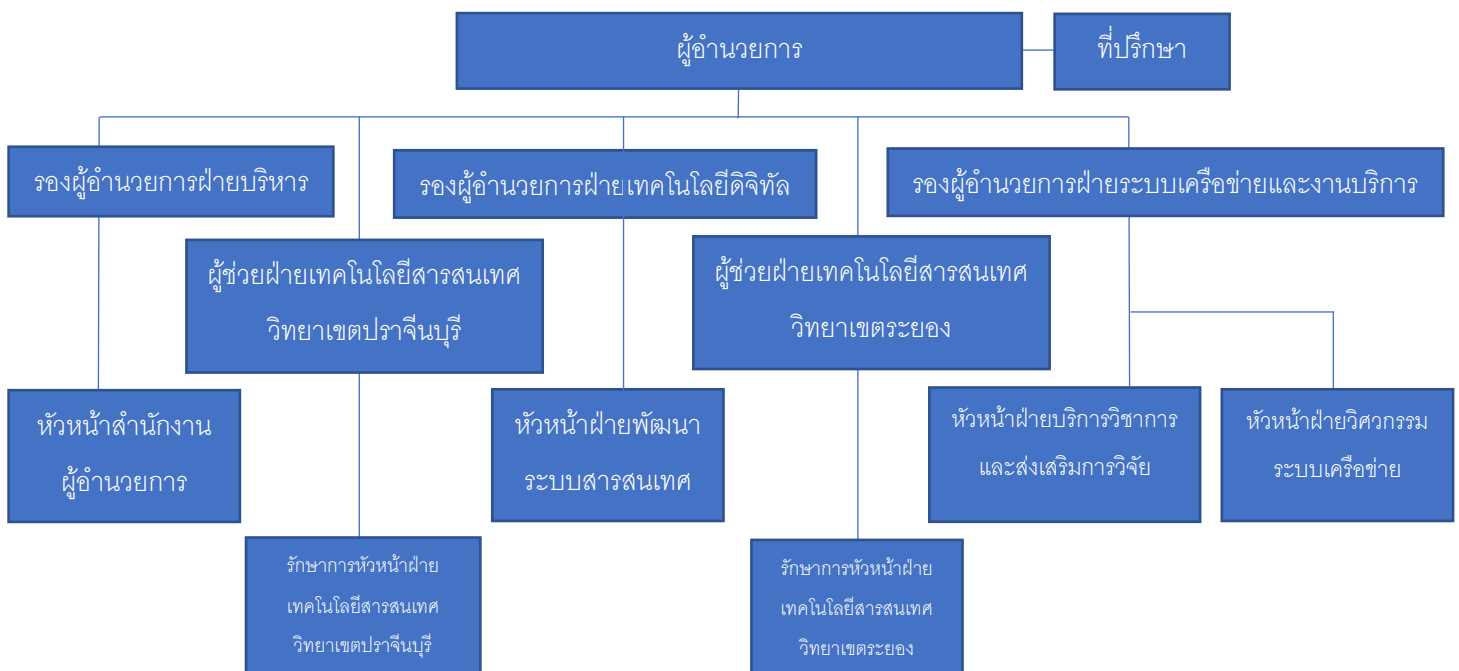
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ 4 คน และผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 คน พร้อมทั้งมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ ผู้อำนวยการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ดำเนินนโยบายตามวิสัยทัศน์ที่แถลงไว้กับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประจำ และบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีโครงสร้างองค์กรภายในแบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย โดย 4 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย มีหัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบนโยบายดำเนินงานตามภารกิจหลัก ประสานงานและกำกับดูแลภายในฝ่าย ส่วนอีก 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง จะเป็นการดำเนินงานผ่านผู้ช่วยผู้อำนวยการ ทั้งนี้ สำนักงานผู้อำนวยการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร ธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน ส่วนในฝ่ายอื่น ๆ ดำเนินงานตามภาระงานหลักตามที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย โดยผู้ในระดับสูงมอบหมายภารกิจให้ บุคลากรทุกระดับมีบทบาทหน้าที่ในการเข้าร่วมทำงานเป็นทีมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และมีหน้าที่รับผิดชอบ ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการในที่ประชุม ของคณะกรรมการชุดนั้น ๆ และรายงานผลสรุปกิจกรรมสาระสำคัญ และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน



ภาพที่ OP-1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ OP-2 แผนภูมิการบริหารของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรืองานบริการต่าง ๆ พร้อมทั้งดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าและได้ประเมินความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ OP-4

ตารางที่ OP-4 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
นักศึกษา	1. ต้องการใช้เครือข่าย LAN	1. มีความเสถียร และรวดเร็ว
	2. ต้องการใช้เครือข่าย Wireless	2. มีความเสถียร รวดเร็ว เชื่อมต่อได้ง่าย จำนวนจุดให้บริการมากรองรับความต้องการ
	3. ต้องการใช้ระบบสารสนเทศ ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย	3. มีความเสถียร รวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย
	4. ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์	4. มีจำนวน License เพียงพอ ทำการประชาสัมพันธ์ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย
	5. ต้องการใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์	5. รวดเร็ว บริการดี เข้าถึงได้ง่าย เจ้าหน้าที่มี Service Mind
บุคลากร	1. ต้องการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	1. มีความเสถียร และรวดเร็ว
	2. ต้องการใช้เครือข่าย Wireless	2. มีความเสถียร รวดเร็ว เชื่อมต่อได้ง่าย จำนวนจุดให้บริการมากรองรับความต้องการ
	3. ต้องการใช้ระบบสารสนเทศ	3. มีความเสถียร รวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ลดความซ้ำซ้อนขั้นตอนการทำงาน เจ้าหน้าที่มี Service Mind
	4. ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์	4. มีจำนวน License เพียงพอ ทำการประชาสัมพันธ์ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย
	5. ต้องการช่องทางในการติดต่อ/รับแจ้งปัญหาหลายช่องทาง	5. มีช่องทางการติดต่อตั้งหลากหลาย สะดวกรวดเร็ว
	6. ต้องการบริการซ่อมคอมพิวเตอร์	6. มีอะไหล่ให้ยืม (เพื่อรอจัดซื้อ) สำหรับซ่อมคอมพิวเตอร์ และจัดทำประวัติของแต่ละเครื่องที่เคยซ่อม

ตารางที่ OP-4 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	7. ต้องการใช้อีเมลมหาวิทยาลัย	7. ทำการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใช้อีเมลมหาวิทยาลัย
	8. ต้องการใช้ ICIT Account	8. ทำการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใช้ ICIT Account
	9. ต้องการใช้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน	9. ติดต่อผู้ดูแลระบบได้ง่าย ระบบสามารถต่ออายุการใช้งานโดยอัตโนมัติ มีการแจ้งเหตุขัดข้องกับผู้ที่ขอใช้บริการ
ส่วนงานภายใน	1. ต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และ ข้อมูล กลาง ของ มหาวิทยาลัย	1. มีความเสถียร รวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย สนับสนุนและลดความซ้ำซ้อนขั้นตอนการทำงาน ข้อมูลแต่ละระบบเชื่อมโยงกัน
	2. ต้องการการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ	2. มีช่องทางการรับแจ้งที่หลากหลาย แก้ปัญหาได้ ถูกจุด จัดทำประวัติของแต่ละเครื่องที่เคยซ่อม
หน่วยงานภายนอก	1. ต้องการจัดอบรม	1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่รองรับการใช้งาน ราคา ค่าบริการเหมาะสม
บุคคลภายนอก	1. ต้องการช่องทางในการติดต่อสื่อสาร	1. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารได้หลากหลาย และ สะดวกรวดเร็วในการประสานงานเรื่องที่ต้องการ

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ (Suppliers, Partners, and Collaborators)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนดแนวทางการพิจารณาผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ดังนี้

ผู้ส่งมอบ คือ ผู้ที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้กับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นจากการส่งมอบ ผู้ส่งมอบมีบทบาทการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีกลไกการสื่อสารโดยตรงกับฝ่ายต่าง ๆ ภายในของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดังตารางที่ OP-5

พันธมิตร คือ ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทต่อผลิตภัณฑ์หรืองานบริการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดังตารางที่ OP-6

คู่ความร่วมมือ คือ ผู้ที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้กับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อสนับสนุนงานบริการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดังตารางที่ OP-7

ตารางที่ OP-5 บทบาทของผู้ส่งมอบ

ผู้ส่งมอบ	บทบาทในระบบงาน	กลไกการสื่อสารแบบสองทาง
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด บริษัท เน็ต โปรเทคชั่น คอนเซ็ปส์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด บริษัท ไซเท็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ไซเทค ซิสเต็ม จำกัด	- ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์และบริการที่ใช้สนับสนุนระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - บำรุงรักษาระบบ และทรัพยากรสารสนเทศ	- ประสานกับฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย งานพัสดุ - ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ
บริษัท ดี เอสเคิร์ฟ จำกัด บริษัท ลานนาคอม จำกัด บริษัท คัลเลอร์ ดอกเตอร์ จำกัด	- ส่งมอบซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ - ต่ออายุการใช้งานซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	- ประสานกับฝ่ายบริการวิชาการ และส่งเสริมการวิจัย งานพัสดุ - ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ
บริษัท จีเอเบิล จำกัด (มหาชน) บริษัท วิชั่นเน็ต จำกัด	- ส่งมอบทรัพยากร และระบบสารสนเทศ - บำรุงรักษาระบบ และทรัพยากรสารสนเทศ	- ประสานกับฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ งานพัสดุ - ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ
บริษัทจำหน่ายวัสดุสำนักงาน บริษัทรับจ้างเหมาบริการต่าง ๆ	- ส่งมอบวัสดุสำนักงาน และบริการที่ใช้สนับสนุนระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร	- ประสานงานกับงานพัสดุ - ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ

ตารางที่ OP-6 บทบาทของพันธมิตร

พันธมิตร	บทบาทในระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
- คณะ/วิทยาลัย/สำนัก - สำนักงานอธิการบดี	- ระบบเครือข่าย - ระบบสารสนเทศ - สนับสนุนการเรียนการสอน - โครงการความร่วมมือพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ	- เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการ

ตารางที่ OP-7 บทบาทของคู่ความร่วมมือ

พันธมิตร	บทบาทในระบบงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
- สำนักงานบริหารเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)	- ระบบอินเทอร์เน็ต	- เป็นไปตามความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา

P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้นำผลิตภัณฑ์หรืองานบริการมาพิจารณาเปรียบเทียบกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาการแข่งขันในการให้บริการ ดังตารางที่ OP-8

ตารางที่ OP-8 การแข่งขันงานผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ	การแข่งขัน
ระบบเครือข่าย Wireless	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ
การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการ Webhosting	ผู้ให้บริการภายนอกมหาวิทยาลัย
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ พื้นที่หรือห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สำนักหอสมุดกลาง คณะต่างๆ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงงานผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้สามารถแข่งขันกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ดังตารางที่ OP-9

ตารางที่ OP-9 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ	การแข่งขัน
ระบบเครือข่าย Wireless	ราคาบริการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ
ระบบสารสนเทศ	ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยพัฒนาใช้ระบบสารสนเทศใช้งานเอง
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ พื้นที่หรือห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยปรับปรุงพื้นที่ - ร้านค้าภายในมหาวิทยาลัย

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พิจารณาข้อมูลในประเด็นต่างๆ เพื่อหาส่วนงานเทียบเคียงและแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ดังตารางที่ OP-10

ตารางที่ OP-10 ประเด็นการเทียบกับคู่แข่ง

ประเด็นการเทียบ	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
จำนวนคนเข้าใช้บริการ	สำนักหอสมุดกลาง มจพ.	https://library.kmutnb.ac.th/th/
จำนวนงานบริการที่มีให้บริการกับนักศึกษาและบุคลากร	สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	https://ocs.ku.ac.th/2019/ https://bit.kku.ac.th/
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	https://ocs.ku.ac.th/2019/ https://bit.kku.ac.th/
ความต่อเนื่องในการให้บริการ	สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	https://ocs.ku.ac.th/2019/ https://bit.kku.ac.th/

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategies Context)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พิจารณาบริบทเชิงกลยุทธ์ โดยได้นำ SWOT Analysis มาพิจารณาเพื่อหาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านทรัพยากรบุคคล ดังตารางที่ OP-11

ตารางที่ OP-11 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage, SA)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge, SC)
พันธกิจ	SA1: มีบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้กับนักศึกษาและบุคลากร SA2: มีโอกาสในการได้รับงบประมาณเพื่อการพัฒนาบริการเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	-
การปฏิบัติการ	SA3: มีกระบวนการทำงานภายในตามมาตรฐานสากล และดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล	SC1: การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นรูปแบบดิจิทัล SC2: การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในระยะยาว

ตารางที่ OP-11 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)

ด้าน	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage, SA)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge, SC)
การปฏิบัติการ	SA4: บุคลากรมีความรู้เฉพาะทาง มีประสบการณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้	SC3: การวิเคราะห์และศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ
ความรับผิดชอบต่อสังคม	-	SC4: การสร้างเครือข่ายด้านดิจิทัลกับชุมชนและสังคม
ทรัพยากรบุคคล	SA5: บุคลากรมีความรู้เฉพาะทาง มีประสบการณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้ SA6: มีการสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตัวเอง	SC5: ส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล SC6: ระบบพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้าน Soft Skills และ Hard Skills

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แก่

1. พัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของแต่ละบุคคล และเป็นการส่งเสริมความรู้ความชำนาญ ความก้าวหน้าของแต่ละบุคคล
2. ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PDCA) เพื่อให้การทำงานอย่างเป็นระบบและมีการนำผลการประเมินมาพัฒนากระบวนการทำงาน
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกิจกรรม และการบริการต่าง ๆ เพื่อนำผลความประเมินความพึงพอใจมาเป็นแนวทางการพัฒนา การปรับปรุง การแก้ไขบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. ใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO เพื่อวางแผนแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน
5. การตั้งเป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ Objectives and Key Results (OKRs) เพื่อสร้างความท้าทายของการพัฒนางานในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้สู่ความเป็นเลิศในงานบริการ
6. กลยุทธ์ในการบริหารงาน Balanced Scorecard (BSC) เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ สร้างความตระหนักให้บุคลากรทราบถึง กลยุทธ์องค์กรและการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน

7. การจัดการความรู้ Knowledge management (KM) เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในการสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยน รวบรวม และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กรก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร

คณะกรรมการบริหาร ได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยนำผลรายงานกิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย มาวิเคราะห์ เสนอแนะ และปรับแก้ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ แนวทางการแก้ไข พร้อมกำหนดเป้าหมาย และถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังใช้หลักเกณฑ์ด้านการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 การพัฒนาระบบสารสนเทศตามมาตรฐานสากล ISO 29110 และระบบบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูล ISO 27001 เข้ามาใช้บริหารจัดการงานบริการ รวมทั้งมีการนำการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง และเผยแพร่องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านการระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้นำระดับสูงและบุคลากร โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ระบบงาน ลักษณะของผู้นำ บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL Analysis ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านกฎหมาย และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อร่วมกันกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ คือ ผู้มอบประสบการณ์ Digital Lifestyle ในรั้ว มจพ. และค่านิยม ได้แก่

1. Growth Mindset และ Lifelong Learning
2. แบ่งปันความรู้
3. สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง
4. ใส่ใจความคาดหวังของลูกค้า
5. รักองค์กร อยากให้องค์กรเจริญก้าวหน้า



ภาพที่ 1-1 ระบบการนำองค์กร

ผู้นำระดับสูงได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (Leadership System) ดังภาพที่ 1-1 กล่าวคือ ผู้นำระดับสูงร่วมกับบุคลากรกำหนดทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ จัดทำ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัด พร้อมถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินกลยุทธ์บรรลุตัวชี้วัด พร้อมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินเป็นรายไตรมาส ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดโดยบุคลากรที่มีคุณธรรม และจริยธรรม และมีการระดมองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การดำเนินการทั้งหมดได้นำผลของการพึงเสี่ยงของบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อมาออกแบบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้เป็นตามความต้องการและความคาดหวัง

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารกับบุคลากรทั้งเป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการทั้งแบบทางเดียวและสองทาง ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 ช่องทางและรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับบุคลากร

ช่องทางและรูปแบบการติดต่อสื่อสาร	รูปแบบการสื่อสาร
บอร์ดประกาศ	การสื่อสารทางเดียว
แบบสอบถามการบริหารจัดการ	การสื่อสารทางเดียว
สายตรงถึงผู้อำนวยการ	การสื่อสารสองทาง
อีเมล	การสื่อสารสองทาง
ประชุม/สัมมนา	การสื่อสารสองทาง
โครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน	การสื่อสารสองทาง

ผู้นำระดับสูงได้จัดโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีเพื่อสรุปผลการบริหารจัดการที่ผ่านมา และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหาร แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในอนาคต รวมถึงรายงานสถานการณ์ปัจจุบันและแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรให้รองรับต่อความคาดหวังของมหาวิทยาลัย และความคาดหวังของผู้รับบริการ ถ่ายทอดข้อบังคับการบริหารงานบุคลากร จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน สวัสดิการที่บุคลากรจะได้รับ รวมถึงมอบรางวัลโครงการเชิดชูเกียรติให้กับบุคลากร

โครงการเชิดชูเกียรติเป็นโครงการที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรระดับส่วนงานซึ่งคณะกรรมการนี้ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้าทุกฝ่าย ตัวแทนบุคลากรงานบุคคล โดยมีหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการเป็นเลขานุการ ในปีนี้ได้จัดโครงการเชิดชูเกียรติบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ด้านการมาปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองและแบ่งปันความรู้ ด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2566 แล้วจะประกาศผลผู้ชนะในวันจัดโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติในช่วงเดือนตุลาคม 2566

ผู้นำระดับสูงสร้างความผูกพันกับบุคลากรผ่านทางโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติและโครงการเชิดชูเกียรติตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังมีคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ 2 ท่าน และตัวแทนบุคลากรที่ได้มาจากการสรรหา 4 ท่าน ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้ช่วยกันจัดทำประกาศสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรเงินรายได้จากการบริการวิชาการ และกองทุนสวัสดิการ พ.ศ. 2566 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2566 เพื่อสร้างสวัสดิการให้กับบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ อีกทั้งรวมถึงผู้นำระดับสูงได้จัดทำแบบสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วมเพื่อทำให้อำนาจคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)

ผู้นำระดับสูงร่วมกันกำหนด Core Purpose พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมผ่านการจัดสัมมนา ผู้นำระดับสูงมีความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์โดยการถ่ายทอดจากผู้ดำเนินการ สู่รองผู้ดำเนินการ สู่หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าฝ่าย และสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้กลยุทธ์บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

ผู้นำระดับสูงมีความรับผิดชอบด้านการเงิน โดยสำนักงานผู้ดำเนินการจะจัดทำรายงานงบประมาณจากแหล่งเงินต่าง ๆ รวมถึงรายรับ นำเข้ารายงานต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน และนำเข้ารายงานต่อคณะกรรมการประจำทุกไตรมาส และยอมรับการตรวจสอบการดำเนินงานโดยหน่วยตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี

ผู้นำระดับสูงได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลธรรมาบรรณบุคลากรระดับส่วนงานมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ พร้อมทั้งมีกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการแสดงเจตจำนงที่สุจริตในการบริหารงานว่าจะยึดมั่นการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน นำไปสู่องค์กรโปร่งใสอย่างยั่งยืน

2) การประเมินผลการดำเนินการ (Performance Evaluation)

ผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงานของอธิการบดีและหัวหน้าส่วนงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีอธิการบดีเป็นประธาน โดยใช้ผลการประเมินตนเองตามนโยบายการบริหารงานและแผนกลยุทธ์ที่ได้แถลงไว้ต่อมหาวิทยาลัย

รองผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากคณบดีของหน่วยงานต้นสังกัดนั้น ๆ

หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติราชการระดับส่วนงาน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ ภาระงานหลัก ภาระงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย และมีการประเมินสมรรถนะซึ่งเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

ผู้นำระดับสูงมีการกำกับติดตามดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องตาม พระราชบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และมีจริยธรรม ทั้งด้านการเงิน บัญชี พัสดุ มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอน การปฏิบัติ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ดังตารางที่ OP-3

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

ผู้นำระดับสูง ส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยการส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่ เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม และการป้องกันการทุจริตที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นทุกปี และมีการรายงานผลเกี่ยวกับการ ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องกับมหาวิทยาลัย ในกรณีที่มีการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ หรือขัดต่อ จริยธรรม มีคณะอนุกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรทำหน้าที่กำกับดูแล มีการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติ อย่างมีจริยธรรม โดยมีการจัดโครงการเชิดชูเกียรติบุคลากร และมีตัวชี้วัด ความสำเร็จของผลการดำเนินงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบที่สำคัญให้บุคลากรรับทราบ เข้าใจ และถือปฏิบัติ

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมอย่างยั่งยืน โดยได้เริ่ม ดำเนินการ จัดทำมาตรการประหยัดพลังงานเพื่อเป็นพื้นฐานของการประหยัดพลังงาน และจัดทำโครงการศึกษา ดูงานการจัดทำสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานภายนอก และสามารถนำ ความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการจัดทำสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต่อไป

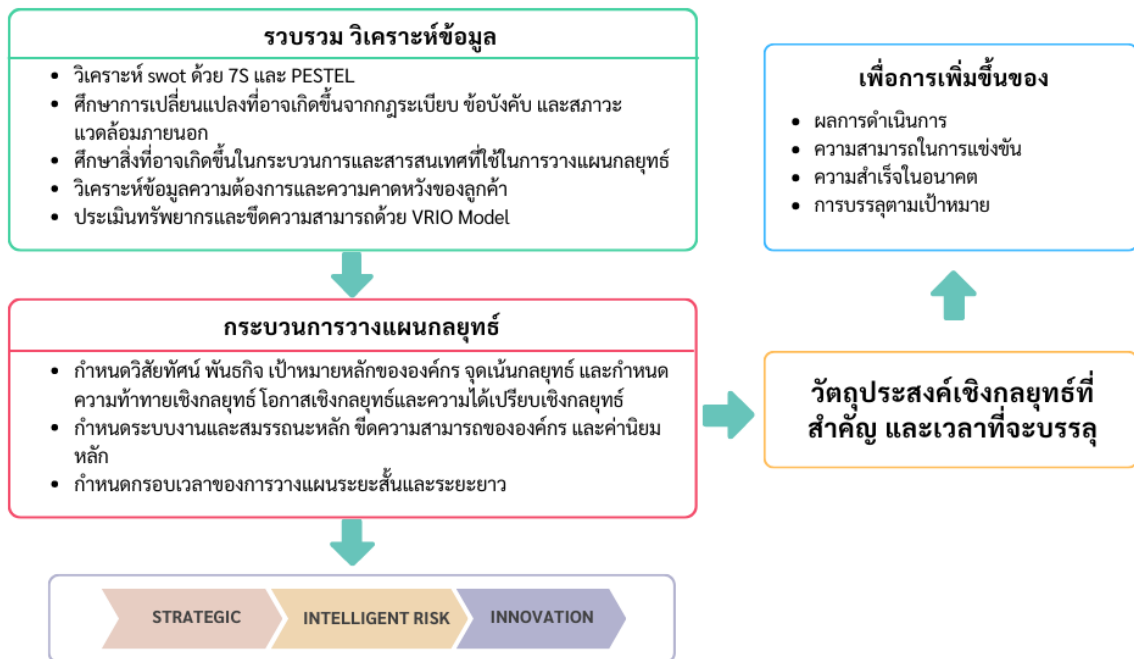
(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชน ที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร ได้แก่ โครงการงานบริการวิชาการเพื่อชุมชนและสังคมด้านการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การออกแบบกราฟิกเบื้องต้นด้วย Canva กทม. โครงการงานบริการวิชาการเพื่อชุมชน และสังคมด้านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การออกแบบกราฟิกเบื้องต้นด้วย Canva วิทยาเขตปราจีนบุรี และโครงการงานบริการวิชาการเพื่อชุมชนและสังคมด้านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การออกแบบ กราฟิกเบื้องต้นด้วย Canva วิทยาเขตระยอง

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)



ภาพที่ 2-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566-2570 โดยรวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis) ด้วย 7S และ PESTEL วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ประเมินทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร โดยการประเมิน 4 มิติ ด้วยการใช้ VRIO Model ได้แก่ มิติที่ 1 คุณค่า Value มิติที่ 2 ความหายาก Rareness มิติที่ 3 ยากต่อการลอกเลียนแบบ Imitability มิติที่ 4 การจัดการ Organization จากนั้นหาความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์จากจุดแข็ง สรรถนะหลัก หาความท้าทายเชิงกลยุทธ์จากจุดอ่อนหรือแรงกดดันภายในองค์กรที่เป็นเชิงลบและจากอุปสรรค หรือแรงกดดันภายนอกองค์กร เพื่อหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ พร้อมกำหนด Intelligent Risk ที่อาจจะเกิด นำมาซึ่ง การวางวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดทุกระดับ ที่ตอบสนองต่อแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 มจพ. และแผนปฏิบัติการดิจิทัล มจพ. พ.ศ. 2566-2570 รวมถึงมีการกำหนดโครงการริเริ่ม ที่เชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังภาพที่ 2-1 โดยมีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 9 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(2) นวัตกรรม (Innovation)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ นำมา กำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งมหาวิทยาลัย ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนการทํารวจและสร้างนวัตกรรม นับเป็นภารกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงทำให้เกิด เกิดโอกาสเชิงกลยุทธ์นำไปสู่การพิจารณาการสร้างนวัตกรรม รวมถึงนำแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อ การแข่งขันของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พิจารณา ร่วมกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า มาจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์จากการระดมสมองของคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินการ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ดังภาพที่ 2-1 ระดมสมองคิดสมรรถนะหลักของ องค์กรที่ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบด้านการแข่งขัน สร้างความโดดเด่นและสร้างคุณค่าให้แตกต่างจากคู่แข่ง วิเคราะห์ ประเมินทรัพยากร และขีดความสามารถขององค์กร โดยใช้ VRIO Model ได้ข้อสรุป คือ ทรัพยากรและความสามารถ ด้านระบบสารสนเทศหลัก และระบบโครงสร้างเครือข่ายมีความได้เปรียบอย่างยาวนาน นอกจากนี้ได้รับฟังเสียงจาก ลูกค้า 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษา 2) บุคลากร 3) ส่วนงานภายใน 4) หน่วยงานภายนอก และ 5) บุคคลภายนอก ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่นำมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการพิจารณาจัดทำกลยุทธ์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (Work Systems and Core Competencies)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดทรัพยากร (Resource) และขีดความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (Capability) นำมาวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) ด้วยเครื่องมือ VRIO Model เพื่อช่วยในการประเมินขีดความสามารถขององค์กร สร้างความโดดเด่น ที่ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบด้านการแข่งขัน สร้างความแตกต่างของงานบริการ ด้วยการประเมิน 4 มิติ คือ

1. คุณค่า (Value) ประเมิน Resource และ Capability ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ว่ามีคุณค่าต่อผู้รับบริการหรือไม่
2. ความหายาก (Rareness) ประเมิน Resource และ Capability ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ว่าหายากหรือไม่และคู่แข่งมีหรือไม่
3. ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Imitability) ประเมิน Resource และ Capability ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ว่าคู่แข่งสามารถเลียนแบบได้ยากหรือไม่
4. การจัดการ (Organization) ประเมิน Resource และ Capability ว่าสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถบริหารจัดการได้หรือไม่

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับแนวโน้ม สถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณากำหนด Strategic Focus Area 4 ประเด็น และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 11 กลยุทธ์ ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 Strategic Focus Area

SFA (Strategic Focus Area) จุดมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์	SO (Strategic Objectives) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	SKPI (Strategic KPI) ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
1. Digital Solutions & Innovation	1.1 สร้างและส่งเสริมนวัตกรรมบริการ และ Solution ที่ตอบโจทย์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย	1.1.1 จำนวนบริการ 1.1.2 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ 1.1.3 รอบการสร้าง 1.1.4 ความเร็วในการสร้าง 1.1.5 จำนวนนวัตกรรมต่อไตรมาส
	1.2 ขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัล มจพ. สู่ Digital University	1.2.1 จำนวนประกาศ
2. Customer Experience Focus	2.1 สร้างบริการเฉพาะบุคคล (KMUTNB Digital Personalized Service)	2.1.1 คะแนนประเมินคุณภาพ 2.1.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2-1 Strategic Focus Area (ต่อ)

	2.2 สร้างศูนย์รวมบริการด้านดิจิทัล (KMUTNB Digital Service Platform)	2.2.1 จำนวนบริการ 2.2.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น 2.2.3 ระดับความพึงพอใจ
	2.3 Digital Life Style Activities	2.3.1 สัดส่วนกิจกรรมที่เพิ่มขึ้น
3. Organization Excellence	3.1 สร้างความภักดีต่อแบรนด์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ (ICIT Brand Loyalty)	3.1.1 ระดับความภักดี
	3.2 การออกแบบการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานสากลขององค์กร	3.2.1 จำนวนมาตรฐาน
	3.3 สร้างต้นแบบสำนักงานอัจฉริยะบนแนวคิดองค์กรสีเขียว	3.3.1 ลดปริมาณการใช้พลังงาน
4. Digital Talent Workforce	4.1 TQC+ customer / TQC+ people	4.1.1 ระดับการเพิ่มขึ้นของคะแนนหมวด 3 และหมวด 5
	4.2 พัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลขั้นสูงเพื่อขับเคลื่อน มจพ. สู่อัจฉริยะ University	4.2.1 จำนวนครั้งที่มีการนำเสนอผลงานระดับชาติ
	4.3 สร้างเครือข่าย Digital talent workforce ของมหาวิทยาลัย	4.3.1 ร้อยละของการมีส่วนร่วมของส่วนงานในการใช้ระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ด้วยเครื่องมือ Prioritization Matrix และเริ่มการเขียนผังการวิเคราะห์ความสำเร็จ (Success Diagram) แปลงสู่การปฏิบัติ ที่มีความสอดคล้องตามวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการจัดทำ Action Plan นั้นเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และบุคลากร และกำหนดเวลาติดตามทุกไตรมาส ในการประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินโครงการ ดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 โครงการริเริ่ม

SFA (Strategic Focus Area) จุดมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์	SO (Strategic Objectives) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	SKPI (Strategic KPI) ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	โครงการริเริ่ม
1. Digital Solutions & Innovation	1.1 สร้างและส่งเสริมนวัตกรรมบริการ และ Solution ที่ตอบโจทย์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย	1.1.1 จำนวนบริการ 1.1.2 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ 1.1.3 รอบการสร้าง 1.1.4 ความเร็วในการสร้าง 1.1.5 จำนวนนวัตกรรมต่อไตรมาส	โครงการระบบบริหารจัดการนวัตกรรม
	1.2 ขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัล มจพ.สู่ Digital University	1.2.1 จำนวนประกาศ	
2. Customer Experience Focus	2.1 สร้างบริการเฉพาะบุคคล (KMUTNB Digital Personalized Service)	2.1.1 คะแนนประเมินคุณภาพ 2.1.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น	โครงการ Personalized Care
	2.2 สร้างศูนย์รวมบริการด้านดิจิทัล (KMUTNB Digital Service Platform)	2.2.1 จำนวนบริการ 2.2.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น 2.2.3 ระดับความพึงพอใจ	โครงการ ICIT Community
	2.3 Digital Life Style Activities	2.3.1 สัดส่วนกิจกรรมที่เพิ่มขึ้น	โครงการ Top of Mind
3. Organization Excellence	3.1 สร้างความภักดีต่อแบรนด์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ (ICIT Brand Loyalty)	3.1.1 ระดับความภักดี	1. โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี 2. ส่งเสริมปัจจัยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร
	3.2 การออกแบบการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานสากลขององค์กร	3.2.1 จำนวนมาตรฐาน	โครงการพัฒนาระบบต้นแบบสำนักงาน
	3.3 สร้างต้นแบบสำนักงานอัจฉริยะบนแนวคิดองค์กรสีเขียว	3.3.1 ลดปริมาณการใช้พลังงาน	อัจฉริยะ + Green Concept

ตารางที่ 2-2 โครงการริเริ่ม (ต่อ)

SFA (Strategic Focus Area) จุดมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์	SO (Strategic Objectives) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	SKPI (Strategic KPI) ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	โครงการริเริ่ม
4. Digital Talent Workforce	4.1 TQC+ Customer / TQC+ People	4.1.1 ระดับการเพิ่มขึ้นของคะแนนหมวด 3 และหมวด 5	โครงการสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลขั้นสูง
	4.2 พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลขั้นสูงเพื่อขับเคลื่อน มจพ. สู่อุตสาหกรรม	4.2.1 จำนวนครั้งที่มีการนำเสนอผลงานระดับชาติ	
	4.3 สร้างเครือข่าย Digital talent workforce ของมหาวิทยาลัย	4.3.1 ร้อยละของการมีส่วนร่วมของส่วนงานในการใช้ระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย	โครงการสร้าง Partner ผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลขั้นสูง

(1) แผนปฏิบัติการ (Action Plans)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการสัมมนาขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ พ.ศ. 2566-2570 โดยผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ถ่ายทอดแผน วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ทิศทางการพัฒนา และถ่ายทอดผ่านโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานก่อนปีงบประมาณเป็นประจำทุกปี ต่อบุคลากรทุกระดับ และการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และแผนงานสำคัญ รวมทั้งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก อันจะส่งผลต่อการเสนอโครงการ/กิจกรรมรองรับได้ตรงตามแผนฯ

การปฏิบัติตามแผนฯ ได้วางระบบการติดตามผลการดำเนินงาน โดยใช้ระบบ e-Project และการประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ โดยมีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นผู้ทำหน้าที่ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาสใน 1 ปีงบประมาณ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงานตามแผน

(2) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนงานตามแผนปฏิบัติการ การจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และเป็นการวางแผนให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 การจัดสรรทรัพยากร

ทรัพยากร	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากร	- วิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารและพัฒนา บุคลากร - จัดสรร/สรรหาบุคลากรตามพันธกิจ	- คณะกรรมการบริหาร - สำนักงานผู้อำนวยการ
งบประมาณ	- วางแผนการใช้จ่ายเงินตามแผนงานและโครงการ เป็นประจำปีพร้อมติดตามการเบิกจ่ายทุก ไตรมาส	- คณะกรรมการบริหาร - สำนักงานผู้อำนวยการ
วัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ	- จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุ/อุปกรณ์/ เครื่องมือ สำหรับการดำเนินงานตามแผนงานและ โครงการ - สนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ ตามความ เหมาะสมเพื่อใช้ประกอบการสร้างนวัตกรรมและ การดำเนินงานตามแผน	- คณะกรรมการบริหาร - สำนักงานผู้อำนวยการ
การบริหารจัดการ	- นำระบบมาตรฐานสากลเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ - นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ภายในให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น	- ผู้บริหาร - ทุกฝ่าย

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plans Modification)

งานนโยบายและแผนได้รับมอบหมายให้ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานประจำปี นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และคณะกรรมการบริหารทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาการปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการพิจารณาปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการได้แก่

ปัจจัยภายใน

1. โครงสร้างระบบงาน
2. ระเบียบ วิธีปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย
3. เป้าหมายของมหาวิทยาลัย
4. เป้าหมายของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
5. รูปแบบการปฏิบัติงาน
6. งบประมาณ
7. การบริหารจัดการ
8. ความเสี่ยง

9. บุคลากร

ปัจจัยภายนอก

1. กฎระเบียบ ข้อบังคับของรัฐบาล
2. สภาพแวดล้อม
3. เทคโนโลยี
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การแข่งขัน

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ก. การรับฟังลูกค้า (Customer Listening)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าและแบ่งหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และงานบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล มีความถี่ในการเก็บข้อมูลและสรุปเสียงที่ได้รับ พร้อมทั้งวิธีการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วางแผนปรับปรุงบริการได้อย่างไร ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 การรับฟังเสียงลูกค้า

วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล /รวบรวมส่งผลเพื่อ วิเคราะห์)	สรุปเสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ ประโยชน์
Social Listening (Facebook & LINE)	C1 C2 C5	D / M	1+3+5	all
Survey Overall satisfaction.	C1 C2 C5	D / M	1+2+3+4+5+6	all
After service survey	C1 C2 C5	AF / M	2+3+5	all
e-Mail ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และของผู้บริหาร	C1 C2	D / M	3+5	ST+HR+IT+PI+ RD
Focus Group	C1 C2 C3 C4 C5	Y / Y	1+4+5	all
Interview	C1 C2	H / H	1+2+3+4+5	all
Mystery Shopper	C1 C2 C5	H / H	1+2+3+4+5	ST+HR+IT+PI+ RD
Customer Visit (ICIT พบส่วนงาน)	C3 C4	Y / Y	1+2+3+4+5	all
Open House (ICIT Day)	C1 C2 C5	Y / Y	1+2+3+4+5	all

ตารางที่ 3-1 การรับฟังเสียงลูกค้า (ต่อ)

วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล /รวบรวมส่งผลเพื่อ วิเคราะห์)	สรุปเสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ ประโยชน์
Frontline Data (หน้าเคาน์เตอร์)	C1 C2 C5	D / M	1+3+5	all
Complaint Resolution (การแก้ไขข้อร้องเรียน)	C1 C2 C5	D / M	1+3+4+5	all
Exit Interview (สัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออก)	C2	AF / M	1+2+4	all

หมายเหตุ

กลุ่มลูกค้า	ความถี่	สรุปเสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ประโยชน์
C1 = นักศึกษา C2 = บุคลากร C3 = ส่วนงานภายใน C4 = หน่วยงานภายนอก C5 = บุคคลภายนอก	D = Daily M = Monthly AF = After Service H = Half Year Y = Year	1 = Unmet Need 3 อันดับ 2 = ปัจจัยความพึงพอใจ 3 อันดับ 3 = ประเด็นร้องเรียน 3 อันดับ 4 = X-Data สำคัญ 3 อันดับ 5 = บริการที่เข้าถึงยาก 6 = ผลิตภัณฑ์ที่มีความ ผูกพันน้อย 3 อันดับ	ST (Strategy) = การวางแผนกลยุทธ์ HR (Human Resource) = การวางแผนและพัฒนากำลังคน IT (Information Technology) = พัฒนาระบบสารสนเทศและงานบริการ PI (Process Improvement) = ปรับปรุงกระบวนการทำงาน, RD (Relation Development) = การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า, DL (Digital Literacy)= การพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลแก่บุคคล ภายในและภายนอก

(1) ลูกค้าในปัจจุบัน (Current Customer)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าปัจจุบันออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษา 2) บุคลากรในมหาวิทยาลัย 3) ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย 4) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย และ 5) บุคคลภายนอก ดังภาพที่ 3-1 แต่ละกลุ่มกำหนดให้มีวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มลูกค้าที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้ทุกวิธีในการรับฟังเสียงลูกค้า ทุกช่องทางที่สามารถสื่อสารได้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นส่วนงาน จำเป็นต้องใช้วิธีเข้าถึงทั้งส่วนงาน เช่น ทำ Focus group และ Customer Visit เพื่อให้ได้ข้อมูลจากลูกค้า ดังตารางที่ 3-1



ภาพที่ 3-1 กำหนดกลุ่มลูกค้า

(2) ลูกค้าในอนาคต (Potential Customer)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าในอนาคตออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ยังไม่เคยใช้งาน 2) บุคลากรที่บรรจุใหม่ และ 3) บุคคลทั่วไป ดังภาพที่ 3-1 แต่ละกลุ่มกำหนดวิธีการรับฟังเสียง เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และสังเกตจากการเข้ามาติดต่อ เมื่อได้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงลูกค้าจึงนำมาสรุปผลข้อมูลที่ได้รับ โดยแบ่งหมวดหมู่และนำเสนอผลต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการต่อไป

ข. การจำแนกลูกค้า และผลิตภัณฑ์ (Customer Segmentation and Product Offerings)

(1) การจำแนกลูกค้า (Customer Segmentation)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้จำแนกลูกค้าโดยเริ่มจากการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ และความสอดคล้องของกลุ่มผู้ใช้บริการ ดังภาพที่ 3-2 โดยแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์หรืองานบริการเป็น 4 กลุ่ม

1. Digital Lifestyle บริการที่ช่วยสนับสนุนรูปแบบการทำงาน ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน

2. Digital University ระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการองค์กร

3. Digital Support บริการให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

4. Digital Hub บริการที่สนับสนุนการใช้งานข้อมูลส่วนกลาง และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

จากนั้นจำแนกลูกค้าในปัจจุบันด้วยรูปแบบธุรกิจ ได้แก่

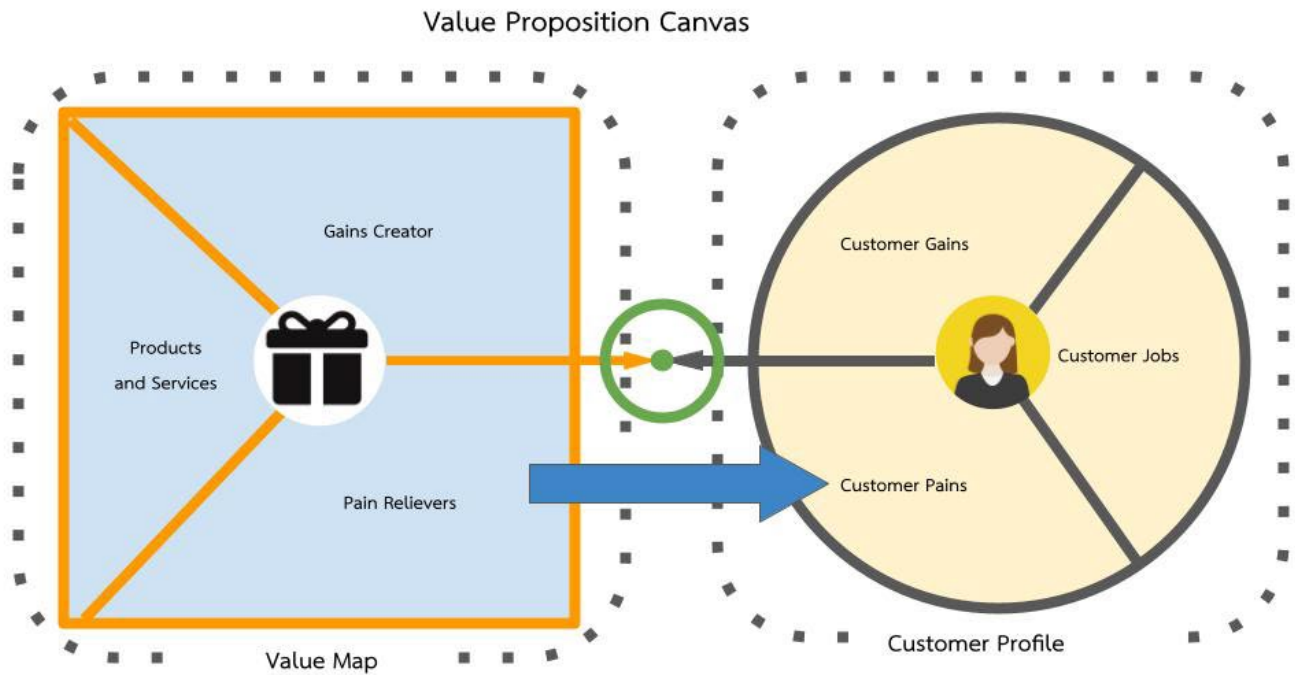
1. Business-to-Business (B2B) ให้บริการแก่องค์กรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย
2. Business-to-Customer (B2C) ให้บริการลูกค้ารายบุคคล ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก

Solution Product	Customer Segment	
	B2B	B2C
Digital Lifestyle -Network - tools -system		C1 : นักศึกษา C2 : บุคลากร
Digital University - digital literacy - sandbox - training - Big DATA	C3 : ส่วนงานภายใน C4 : หน่วยงานภายนอก	
Digital Support - Help center - computer service - software - it consultant	C3 : ส่วนงานภายใน	C1 : นักศึกษา C2 : บุคลากร C5 : บุคคลภายนอก
Digital HuB - Server - Web Hosting	C3 : ส่วนงานภายใน	C1 : นักศึกษา C2 : บุคลากร

ภาพที่ 3-2 การแบ่งกลุ่มลูกค้า

(2) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า เพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแล้ว จึงนำข้อมูลต่าง ๆ มาทำการออกแบบบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าโดยใช้ Value Proposition Canvas เป็นเครื่องมือ เริ่มจากทำ Customer Profile โดยกำหนดงานที่เป็นผลลัพธ์ที่แท้จริงของลูกค้า (Customer Jobs) โดยงานนั้นเป็นงานที่สำคัญในระดับใด อารมณ์ ภาพลักษณ์ หรือผลสำเร็จของงาน จากนั้นทำความเข้าใจถึงปัญหาของลูกค้า (Customer Pains) ว่าปัญหานั้นเป็นความเสี่ยง อุปสรรค หรือผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการ คิดถึงประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ (Customer Gains) คิดถึงสิ่งที่ตอบสนองลูกค้าว่าเป็นประโยชน์ที่จำเป็น ที่คาดหวัง หรือเหนือความคาดหมาย หลังจากได้ Customer Profile แล้วจึงทำ Value Map ที่ช่วยกำหนดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเริ่มจากกำหนดบริการที่สอดคล้องกับปัญหา และให้ประโยชน์ต่อลูกค้า (Products and Services) จากนั้นกำหนดทางแก้ปัญห (Pain Relievers) ระบุวิธีการแก้ปัญหที่ชัดเจน ช่วยบรรเทาปัญหาของลูกค้าได้ กำหนดประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อใช้บริการที่ให้บริการ (Gains Creator) เมื่อได้ Customer Profile และ Value Map จะทำให้เห็นว่าบริการที่ออกแบบมาสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ ดังภาพที่ 3-3 เมื่อดำเนินการจนครบทุกกลุ่มลูกค้าจะได้ข้อมูล ดังตารางที่ 3-2



ภาพที่ 3-3 ตัวอย่างการ ออกแบบ Value Proposition Canvas

ตารางที่ 3-2 ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ (Product Offerings)

บริการหลัก	รายละเอียด
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย	ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่าย LAN ระบบเครือข่าย Wireless การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการ Webhosting การให้บริการ ICIT Account การให้คำปรึกษาระบบเครือข่าย
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานของมหาวิทยาลัย	การให้คำปรึกษาระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย บริการดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย	บริการจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ การให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์
บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษาและบุคลากร	การจัดสอบเพื่อวัดระดับด้านดิจิทัลของบุคลากรและนักศึกษา การจัดอบรมด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 3-2 ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ (Product Offerings) (ต่อ)

บริการหลัก	รายละเอียด
บริการพื้นที่แลกเปลี่ยนรู้และห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน และการอบรม	บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ บริการพื้นที่หรือห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า (Customer Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) และการเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า (Customer Access and Support)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการปฏิบัติงาน ด้วยผลิตภัณฑ์หรืองานบริการต่าง ๆ เช่น การจัดหาซอฟต์แวร์ต่างๆ การพัฒนาปรับปรุงระบบเครือข่าย การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการให้บริการด้วยความใส่ใจและเข้าใจความต้องการของลูกค้า อย่างมีมาตรฐาน มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น จัดให้มีการ live แนะนำงานบริการต่างๆ การส่งข้อมูลข่าวสารงานบริการถึงผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ การเข้าร่วมงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่กับคณะต่างๆ เพื่อแนะนำงานบริการและสร้างการรับรู้ต่องานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถสื่อสารโดยตรงกับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยกำหนดให้มีช่องทางให้ความช่วยเหลือทางด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ได้แก่ จุดบริการ (Counter Service) ช่องทางออนไลน์ (Line@, Facebook, e-Mail) และถาม-ตอบ ทางโทรศัพท์ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างทันท่วงที สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เมื่อพบปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศจะนึกถึงสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เสมอ

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการใช้ CRM เป็นเครื่องมือโดยเริ่มจากกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายของการทำ CRM เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ กำหนดกลุ่มเป้าหมายตามที่ได้อ้างอิงกลุ่มไว้ในข้อ 3.1 ข.(1) การจำแนกลูกค้า ศึกษาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามกระบวนการ Value Proposition ในข้อ 3.1 ข.(2) กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทาง รวบรวมข้อมูลปัญหาที่พบเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาวิธีการป้องกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีช่องทางการร้องเรียนการให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง และผ่านกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9001 โดยการร้องเรียนการให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูงจะถูกส่งถึงอีเมลกลุ่มของผู้บริหารระดับสูง จากนั้นผู้บริหารจะมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา และรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาและป้องกันการเกิดปัญหานั้นอีก จากนั้นจะตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยแจ้งสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหการร้องเรียนกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9001 เมื่อผู้รับบริการ หรือบุคลากรพบปัญหาให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้สามารถกรอกแบบฟอร์มขอปฏิบัติการแก้ไข Corrective Action Request (CAR) ส่งให้กับคณะกรรมการ

บริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 เพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาเบื้องต้นและขั้นตอนปฏิบัติ เมื่อดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผู้ร้องเรียนให้ตรวจสอบผลการติดตามการแก้ปัญหาที่พบ เพื่อลดการเกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันอีก

ข. ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (Determination of Customer Satisfaction and Engagement)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

มีการสำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ โดยการรวบรวมข้อเสนอแนะ หรือปัญหาในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุดภายใต้ข้อจำกัดที่อาจเป็นอุปสรรคในการให้บริการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ กำหนดตัวชี้วัดเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ และตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ สำหรับตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์มีการกำหนดตัวชี้วัดจากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ดังภาพที่ 2-2 ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ พ.ศ. 2565-2569 มีตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จำนวน 18 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการมีการพิจารณาคัดเลือกตามความเชื่อมโยงจากเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ถูกถ่ายทอดลงไปในโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งในกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Process) และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Support Process) ดังที่ระบุไว้ในหมวดที่ 6 โดยตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการดำเนินงานตามพันธกิจ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้วัดผลการดำเนินงานจากรายงานการปฏิบัติงานรายเดือนของแต่ละฝ่ายที่มีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร รวมทั้งข้อมูลงานบริการและระดับความพึงพอใจที่มีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 เป็นรายเดือน ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลในแอปพลิเคชัน ICIT Workspace และแสดงข้อมูลเป็น Dashboard เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังมีการติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเป็นรายไตรมาสโดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

คณะกรรมการบริหารพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญโดยพิจารณาตามความสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อคัดเลือกคู่เทียบทั้งที่เป็นส่วนงานภายในและส่วนงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งมีบริบทคล้ายคลึงกัน

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบจะนำมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน กำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน และนำไปเป็นข้อมูลนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ในรอบปีถัดไป

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการติดตาม วัดผล และปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุม คณะกรรมการบริหารเป็นรายเดือน หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่กระทบต่อเป้าหมาย คณะกรรมการบริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะ ร่วมกันปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมกระบวนการหรือโครงการในแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อ ดำเนินการ

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

การทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กรมีการดำเนินการตามกรอบระยะเวลา ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 รูปแบบการทบทวนผลการดำเนินการ

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่ทบทวน	การวิเคราะห์	ผลการทบทวน/ ผลการดำเนินการ	การนำไปใช้	ความถี่
คณะกรรมการบริหาร	ติดตามผลการดำเนินงานของ คณะกรรมการ ประกันคุณภาพ	- ผลการตรวจ ประเมินตนเอง (SAR)	ผลการดำเนินการ เป็นไปตามค่า เป้าหมาย ต่ำกว่า หรือสูงกว่าค่า เป้าหมาย	ปรับแผนยุทธศาสตร์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์และการแข่งขัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ ไม่ได้คาดคิด	ทุกปี
	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์	- SWOT Analysis - PDCA - Gap Analysis	- แผนยุทธศาสตร์ที่ ปรับกลยุทธ์และ เป้าประสงค์ที่ทำ ทายเพื่อการ กำหนดงานใน อนาคต - ตัวชี้วัดและค่า เป้าหมาย	กำหนดแผนยุทธศาสตร์และ ทิศทางขององค์กร	ทุกปี
	ติดตามความก้าวหน้าของ แผนยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน ตามแผน/ คู่เทียบ	ผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดในแผน ยุทธศาสตร์	ปรับโครงการ/กิจกรรมใน แผนยุทธศาสตร์	ทุก 6 เดือน
	ตัวชี้วัดระดับ องค์กร ระดับฝ่าย ระดับแผนปฏิบัติการ	ผลการดำเนินงาน ตามแผน/ คู่เทียบ	ผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดในแผน ยุทธศาสตร์	ปรับโครงการ/กิจกรรมใน แผนยุทธศาสตร์	ทุก 6 เดือน

ตารางที่ 4-1 รูปแบบการทบทวนผลการดำเนินการ (ต่อ)

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่ทบทวน	การวิเคราะห์	ผลการทบทวน/ ผลการดำเนินการ	การนำไปใช้	ความถี่
	รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด/คำรับ ร้องการปฏิบัติงาน/KPI	ผลการดำเนินงานตาม KPI	ผลการดำเนินงานตามผลลัพธ์ที่กำหนด	ปรับโครงการ/กิจกรรมในแผนยุทธศาสตร์	ทุกปี
สำนักงาน/ หัวหน้าฝ่าย	KPI ของฝ่าย/ สำนักงาน	ผลการดำเนินงานตาม KPI	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไข กรณีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามคาคหมาย	ทุก 6 เดือน
	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	PDCA	กระบวนการทำงานที่ผ่านการปรับปรุงเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	ปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการและการแข่งขัน	ทุก 6 เดือน
	ตัวชี้วัดระดับบุคคลและระดับแผนปฏิบัติการ	ผลการดำเนินงานตาม KPI และ IDP	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไข กรณีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามคาคหมาย	ทุก 6 เดือน

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตพิจารณาจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญเปรียบเทียบกับแต่ละปีและดูแนวโน้มเพื่อประเมินผลการดำเนินการในอนาคต รวมทั้งผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่เทียบ นอกจากนี้ยังพิจารณาโอกาสและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์มาปรับปรุงค่าคาดการณ์ค่าเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัด รวมทั้งปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

ผลจากการทบทวนผลการดำเนินการถูกนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ตามกระบวนการต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานในหมวด 4.1(ข) และการรับฟังเสียงของลูกค้าในหมวด 3.1 มาเป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์สิ่งที่ต้องดำเนินงานและปรับปรุง
2. พิจารณาความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์รวมถึงขีดความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ภายใต้ทรัพยากรและข้อจำกัดที่มี เพื่อกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงและผลักดันให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงตามประเด็นที่ส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

4. จัดทำแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
5. ถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ โดยจัดทำเป็นโครงการ/กิจกรรมบรรจุในแผนปฏิบัติการ กำหนดผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติการ รวมทั้งตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจน
6. วัดประเมินผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

ข้อมูลและสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีที่มาจากระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย และระบบสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่มีการจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล รวมทั้งข้อมูลที่มีการสร้างและใช้งานร่วมกันในพื้นที่ Shared Drive ต่าง ๆ บนระบบของ Google และ Microsoft ซึ่งมีการบริหารจัดการให้ข้อมูลมีความคงสภาพ เชื่อถือได้ มีความปลอดภัย และมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้การนำเข้าข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล มีการกำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอน และกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

ข้อมูลและสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีที่มาจากระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย และระบบสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ รวมทั้งข้อมูลที่มีการสร้างและใช้งานร่วมกันในพื้นที่ Shared Drive ต่าง ๆ บนระบบของ Google และ Microsoft สามารถเข้าถึงได้แบบ Real Time จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านการยืนยันตัวตนด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ในกรณีเกิดสถานะฉุกเฉิน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้มีการเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารและการให้บริการระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศตามแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินไว้แล้ว

ข. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดการความรู้ภายในผ่านกิจกรรมวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี รูปแบบองค์ความรู้ในกิจกรรมประกอบด้วย OPL Infographic และ Video โดยกิจกรรมวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้นี้ดำเนินการโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งในแต่ละปีจะทำหน้าที่ทบทวน และปรับปรุงเนื้อหาของกิจกรรม ขอบเขตหัวข้อการจัดการความรู้ การจัดเก็บและการเผยแพร่องค์ความรู้ให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และแผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในรอบปีปัจจุบัน ผลจากการทบทวนกิจกรรมในรอบปีที่ผ่านมา คณะกรรมการจัดการความรู้เล็งเห็นว่าบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการอบรมในหัวข้อต่าง ๆ สม่าเสมอเป็นประจำทุกปีเพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งหลายครั้งที่บุคลากรท่านอื่นก็มีความสนใจในหัวข้อเดียวกันแต่ติดภาระงานทำให้ไม่สามารถไปอบรมด้วยตนเองได้ คณะกรรมการจัดการความรู้จึงเริ่มทดลองจัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในรูปแบบการบรรยายกลุ่มย่อยขึ้น ซึ่งในการบรรยายกลุ่มย่อยนี้จะเป็นการจัดการบรรยายจากบุคลากรที่กลับมาจากการอบรม หรือเข้าร่วมสัมมนา การบรรยายเป็นการสรุปองค์ความรู้สำคัญ ๆ ที่น่าสนใจที่ตนเองได้รับ เพื่อถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานที่สนใจในบรรยายภาคเล่าสู่กันฟังแบบเป็นกันเอง

ผู้ถ่ายทอดได้ทบทวนความรู้ที่ได้รับ และผู้ฟังได้รับฟังความรู้ที่น่าสนใจใหม่ ๆ นำไปสู่การต่อยอดองค์ความรู้ได้ง่ายยิ่งขึ้น ในส่วนของการคัดเลือกหัวข้อนั้น รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ที่คาดว่าจะประโยชน์ต่อบุคลากร

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ นำโดยผู้อำนวยการสนับสนุนบุคลากรในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่สนใจเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้อย่างมืออาชีพ ผู้อำนวยการ และทีมผู้บริหารสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถให้ได้รับการฝึกฝนในสิ่งที่ตนเองเชี่ยวชาญอยู่เป็นประจำทั้งในรูปแบบการทำงาน และการเป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้จัดการอบรมในหัวข้อที่ตนเองถนัด ยกตัวอย่างเช่น จัดการอบรม Canva และ AppSheet เป็นต้น ทั้งนี้นอกจากการเป็นวิทยากรแล้ว ทีมผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างแนวปฏิบัติการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคคลหนึ่งสู่บุคคลหนึ่ง จึงส่งเสริมให้บุคลากรเป็นวิทยากรช่วยในการอบรมด้วย ซึ่งแนวทางนี้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีความเชื่อว่าการเรียนรู้โดยตรงผ่านการปฏิบัติงาน จะทำให้เรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้นกว่าการฟังการอบรมเพียงอย่างเดียว

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational Learning)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบ่งออกได้เป็น 3 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ICIT KM Show & Share) 2) การบรรยายกลุ่มย่อย และ 3) การเป็นวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร โดยทั้ง 3 กิจกรรมนี้เชื่อว่าจะทำให้เกิดวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ การอยากเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้และงานประจำของตนเอง ทั้งนี้ในปัจจุบัน ผลจากกิจกรรมดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพัฒนางานขึ้นภายในองค์กรอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสำนักงานผู้อำนวยการ เช่น บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ เริ่มนำแพลตฟอร์ม Low-code/No-code อย่าง AppSheet เพื่อพัฒนางานประจำ ด้วยการสร้างระบบจัดการสำหรับเอกสารบางฉบับที่ใช้ภายในองค์กร สร้างระบบบันทึกข้อมูลการเงิน สร้างระบบบันทึกภาระงาน ส่งผลให้รูปแบบการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการสู่การทำงานในเป็นรูปแบบดิจิทัล อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ชักถาม หาความรู้เพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ มีการช่วยเหลือกันภายในสำนักงานผู้อำนวยการ ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ทดสอบ และทดลองใช้ก่อนการนำมาใช้จริง ทำให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วม และวัฒนธรรมการแบ่งปันและการเรียนรู้ที่ดี

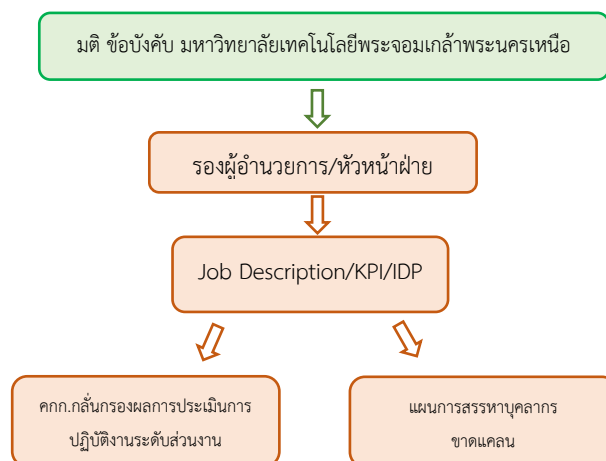
หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการวิเคราะห์ชีตความสามารถ และอัตรากำลังตามกรอบแนวทางข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงสื่อสารวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ให้บุคลากรทราบ และรองผู้อำนวยการที่ดูแลฝ่ายต่าง ๆ และหัวหน้าฝ่ายร่วมกันกับบุคลากรในฝ่ายร่วมกันวิเคราะห์โดยใช้ Job Description ของตำแหน่ง KPI ของฝ่าย และ IDP ของแต่ละบุคคล ประกอบการพิจารณา จากนั้นนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการบริหาร เพื่อประเมินชีตความสามารถ และอัตรากำลังในภาพรวม ส่งผลไปสู่การสรรหาบุคลากรกรณีที่มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ ดังภาพที่ 5-1



ภาพที่ 5-1 การประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(2) บุคลากรใหม่ (New Workforce Members)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยการนำของผู้อำนวยการ และทีมบริหาร ทำการวิเคราะห์ถึงความจำเป็นในการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งใหม่ และภาระหน้าที่ที่ต้องการ ในการผลักดันงานตามกลยุทธ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จากนั้นส่งมอบรายละเอียดให้ฝ่ายบุคคลทำการระบุไว้ในเอกสารสมัคร และทำการประสานงานดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ร่วมกับกองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย อย่างเป็นระบบและโปร่งใส โดยดำเนินการเป็นไปตามประกาศ (ก.บ.ม.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เรื่อง รับสมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย

จากนั้นเพื่อให้บุคลากรใหม่รู้สึกอุ่นใจ และปรับตัวเข้ากับงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ 1) ฝ่ายบุคคล ให้ความรู้

เกี่ยวกับเรื่องทั่วไปภายในสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมไปถึงเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
 2) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ระบบงาน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรฐานสากล ISO 9001 และ 3) หัวหน้างาน ให้ความรู้เกี่ยวกับงาน ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีขั้นตอนการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรและความต้องการสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานโดยวิเคราะห์เป็นประจำทุกปี มีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น หากมีบุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุจะทำการถ่ายทอดงานทั้งหมดให้กับบุคคลที่รับผิดชอบร่วมกันหรือหากมีบุคลากรเพียงตำแหน่งงานเดียวจะมีคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งที่สามารถส่งมอบให้กับบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ได้ทันที มีการจัดทำแผนตามอัตรากำลังและอัตรากำลังขาดแคลน และเกษียณอายุ เพื่อเตรียมความพร้อมและสำรองบุคลากรในกรณีที่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงหรือลาออก ทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 วิธีการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	การจัดการ/กลยุทธ์
บุคลากรขาดขีดความสามารถเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	- จัดส่งบุคลากรอบรมตามแผนการพัฒนาบุคลากร - กำหนดให้บุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นพี่เลี้ยงสอนงาน
การเกษียณอายุ	- แผนทดแทนอัตรากำลัง
การลาออก	- แผนทดแทนอัตรากำลัง - การประชาสัมพันธ์การรับสมัคร โดยระบุขอบเขตภาระหน้าที่อย่างชัดเจน - การสรรหาว่าจ้างตามระบบของมหาวิทยาลัย
การเกิดอุบัติเหตุและปัญหาด้านสุขภาพ	- การตรวจสุขภาพประจำปี - ประกันสุขภาพ - ประกันอุบัติเหตุ - แผนทดแทนอัตรากำลัง

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวิธีการจัดรูปแบบการทำงานให้บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดของพันธกิจ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ แบบการกระจายอำนาจ โดยมีคณะกรรมการคอยติดตามแผนต่าง ๆ เป็นประจำทุกไตรมาส อีกทั้งมีการบรรจุการติดตามแผนที่สำคัญไว้ในวาระการประชุมของคณะกรรมการบริหารเพื่อให้การติดตามการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการแต่งตั้งคณะกรรมการในแต่ละงานจะคำนึงถึงความสามารถหลากหลายทาง ดังนั้นสมาชิกของแต่ละคณะกรรมการจะมาจากหลายฝ่าย มีความแตกต่างทั้งด้านอายุ ด้าน

ความคิด ทักษะความสามารถ โดยการให้อำนาจคัดเลือกบุคลากรเริ่มจากภายในฝ่าย นำเสนอรายชื่อต่อคณะกรรมการบริหาร หรือบุคลากรที่สมัครใจ หรือสนใจเข้าร่วม เพื่อวิเคราะห์และพิจารณาบุคลากรที่จะเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ/กิจกรรม นอกจากนั้นยังมีการผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้นำในแต่ละโครงการ/กิจกรรม อีกทั้งยังมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น มีการจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล รวมทั้งข้อมูลที่มีการสร้างและใช้งานร่วมกันในพื้นที่ Shared Drive ต่าง ๆ บนระบบของ Google และ Microsoft รวมถึงนำแอปพลิเคชัน AppSheet มาใช้ในการบริหารจัดการเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร การสรุปข้อมูลด้านการเงิน เป็นต้น

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ปรับสภาพแวดล้อมของการทำงานให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในพื้นที่ทำงานของบุคลากร พร้อมส่งเสริมสนับสนุน และมอบนโยบายให้แต่ละฝ่ายสามารถปรับปรุงพื้นที่ทำงานภายในฝ่ายปรับเปลี่ยนบรรยากาศห้องทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง โดยแต่ละฝ่ายสามารถเสนอรูปแบบห้อง ตำแหน่ง และอุปกรณ์สำนักงานได้ตามงบประมาณที่มอบให้ ทั้งนี้ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมงานวิจัย และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง ได้ทำการปรับปรุงพื้นที่ทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในลำดับต่อไปจะมีการปรับปรุงในส่วนห้องทำงานของฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี ดังตารางที่ 5-2

ตารางที่ 5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการ ทำการ	กิจกรรม/โครงการ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
การสร้างสุขภาวะในที่ ทำงาน	ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน	ปรับปรุงห้องทำงานของแต่ละ ฝ่าย	สำนักงานผู้อำนวยการ
	กิจกรรมป้องกันการเฝ้าระวัง โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)	บุคลากรได้รับชุดตรวจ ATK ครบถ้วนทุกคน	สำนักงานผู้อำนวยการ
	กิจกรรม 5ส	- จัดกิจกรรมให้บุคลากรปรับ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ตามเกณฑ์ 5ส - มีการตรวจสอบและให้คะแนน 5ส จากทีมผู้บริหาร โดยมีรางวัล เป็นขวัญและกำลังใจ	สำนักงานผู้อำนวยการ

ตารางที่ 5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการ ทำการ	กิจกรรม/โครงการ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
ควา ม ปลอ ด ภัย ข อ ง บุคลากรและ ทรัพย์สิน	อุปกรณ์ดับเพลิง ตามจุดต่าง ๆ ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวนอุปกรณ์ครบถ้วนทุกชั้น และมีสภาพพร้อมใช้งาน	สำนักงานผู้อำนวยการ
	โครงการการป้องกันระงับอัคคีภัย และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ประจำปี	จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมเป็น ประจำปี	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและการ ควบคุมภายใน
	สัญญาณเตือนภัย	จำนวนแผนผังแสดงเส้นทาง หนีไฟครบถ้วนทุกชั้น	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและการ ควบคุมภายใน
	- ไฟฉุกเฉิน (Emergency Light) - โคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน (Exit Sign Light) (ตามกฎหมาย ควบคุมอาคารกำหนด)	จำนวนอุปกรณ์ครบถ้วนทุกชั้น และมีสภาพพร้อมใช้งาน	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและการ ควบคุมภายใน
	มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกัน การโจรกรรมและป้องกันเหตุร้าย ที่อาจเกิดขึ้น	ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ไม่ เกิน 10 วัน	ฝ่ายวิศวกรรมระบบ เครือข่าย
สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของ บุคลากร	- กล้อง Webcam Full HD 1080p - หูฟัง Stereo Headset เพื่อใช้ ในการติดต่อสื่อสาร และประชุม ออนไลน์	จำนวนอุปกรณ์เพียงพอสำหรับ บุคลากร	สำนักงานผู้อำนวยการ
	- เครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต ปากกาเขียนแท็บเล็ต และ อุปกรณ์ - เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	จำนวนอุปกรณ์เพียงพอสำหรับ บุคลากร	สำนักงานผู้อำนวยการ

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (Workforce Benefits and Policies)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ คำนึงถึงความสำคัญด้านสวัสดิการของบุคลากรเป็นอันดับต้น ๆ จึงได้จัดทำกระบวนการในการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่บุคลากร ซึ่งเป็นสวัสดิการที่นอกเหนือจากสวัสดิการที่มีอยู่แล้วของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการ ซึ่งทำหน้าที่ในการทบทวนการจัดสรรสวัสดิการ ทบทวนประกาศ และมอบสวัสดิการให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 5-3 และ 5-4

ตารางที่ 5-3 สวัสดิการของมหาวิทยาลัย

นโยบาย	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ผู้บริหารและกลุ่มบุคลากร		
		ผู้บริหาร	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานพิเศษ
สุขภาพ	- ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	✓	✓	✓
	- ประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่ม	✓	✓	✓
	- ตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓	✓
	- ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓	
สวัสดิการ สงเคราะห์บุคลากร	- เจ้าภาพสวดพระอภิธรรม	✓	✓	✓
เงินสะสมกองทุน (เงินออม)	- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (11% จากนายจ้าง)	✓	✓	
	- กองทุนสำรองสวัสดิการ เพื่อการเลี้ยงชีพ (3% จากนายจ้าง)			✓

ตารางที่ 5-4 สวัสดิการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

นโยบาย	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ผู้บริหารและบุคลากร	
		ผู้บริหาร	บุคลากร
สวัสดิการ บุคลากรและ ครอบครัว	- เลือทีมสำหรับกิจกรรมส่วนรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	✓	✓
	- เงินขวัญถุงให้กับบุตรใหม่ของบุคลากร		✓
	- เงินส่งเสริมการศึกษาบุตรที่มีอายุตั้งแต่ 4-10 ปี		✓
	- มอบเงินให้กับบุคลากรที่มีอายุครบ 50 ปี ที่สมรสแล้วไม่มีบุตรหรือบุคลากรที่เป็นโสด		✓
	- เงินก้อนให้แก่วัยเกษียณอายุ		✓
	- เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน		✓
	- เงินช่วยเหลือพิธีศพและอำนวยความสะดวกในการไปร่วมพิธีศพ		✓
	- เงินสมทบจ่ายประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่มประจำปี		✓
	- เงินช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการ (ตามประกาศสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรเงินรายได้จากการรับงานบริการวิชาการ และกองทุนสวัสดิการ พ.ศ. 2566)		✓

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of Engagement)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตระหนักถึงการสร้างความผูกพันของบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับ จึงดำเนินการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน โดยออกแบบสำรวจ เรื่อง ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วมเพื่อทำให้อำนาจคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบ อีกทั้งยังมีการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออก สอบถาม รับฟังปัญหา จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบัน แล้วนำมาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้แก่ โครงการสัมมนาประจำปี กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การจัดแข่งขันกีฬาส่งเสริมสุขภาพและความสัมพันธ์บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ฯ อีกทั้งมีการยกย่องเชิดชูบุคลากรที่มีผลงานดีเด่น ในโครงการเชิดชูเกียรติบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ฯ รวมถึงระดับมหาวิทยาลัย กิจกรรมปรับปรุงสวัสดิการเพื่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการพบปะกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเพื่อเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคลากร ในโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of Engagement)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยเริ่มจากการออกแบบสำรวจ เรื่อง ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันและต้องการมีส่วนร่วมเพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ และยังประเมินจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ และการขาด ลา มาสาย รวมถึงการประเมินจากความคิด ทศนคติ การพูดคุย ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปผล เสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาวางแผนทางปรับปรุง แก้ไข และส่งเสริมโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยมีผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวัฒนธรรมองค์กร คือ วัฒนธรรมดิจิทัลบนแนวคิดองค์กรสีเขียว ปลุกจิตสำนึกการมีส่วนร่วม การแบ่งปันองค์ความรู้ ความผูกพันต่อองค์กรแบบเป็นธรรมชาติ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย และมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่ปลุกจิตสำนึกการมีส่วนร่วม การแบ่งปันองค์ความรู้ และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงวัฒนธรรมดิจิทัลบนแนวคิดองค์กรสีเขียว โดยการส่งเสริมสร้างการรับรู้และจดจำค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แก่ Growth Mindset และ Lifelong Learning แบ่งปันความรู้ สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ใส่ใจความคาดหวังของลูกค้า รักษองศ์กร อยากรให้องค์กรเจริญก้าวหน้า โดยการจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ บรรยายกลุ่มย่อย ซึ่งในการบรรยายทุกครั้งจะกล่าวถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรก่อนเสมอ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทาง e-Mail Line Facebook หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารรูปแบบอื่น ๆ จะสอดแทรกและกล่าวถึงค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรควบคู่ไปด้วยเสมอ นอกจากนี้เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย โดยบุคลากรสามารถเสนอแนะ หรือกำหนดทิศทางการทำงานที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ผ่านการจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

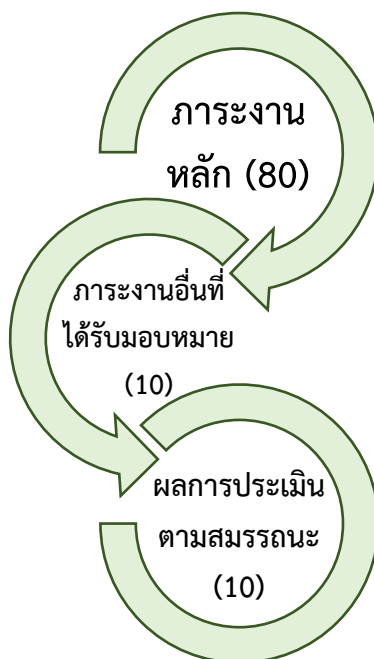
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (Performance Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

มีการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติราชการระดับส่วนงาน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ ภาระงานหลัก ภาระงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย และมีการประเมินสมรรถนะซึ่งเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนเงินเดือน 2 ครั้งต่อปี ดังภาพที่ 5-2

นำผลการประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยมีการหารือตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมินก่อนถึงรอบการประเมิน และจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากร หรือตัวชี้วัด เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนานำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม อบรม สัมมนา ในหัวข้อที่ตรงกับสายงานและพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่งตามแผนพัฒนาบุคลากร หรือตัวชี้วัด ที่ได้

ตกลงร่วมกันไว้ มีการคัดเลือกบุคลากรผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประจำปี ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยและประกาศยกย่องผ่านสื่อต่าง ๆ พร้อมมอบเกียรติบัตรในวันสถาปนามหาวิทยาลัยเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน



ภาพ 5-2 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยจัดโครงการอบรม และ Workshop เรื่อง การจัดทำตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เป็นกระบวนการการวิเคราะห์ ทบทวนและจัดทำ Job Description และตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างผลสัมฤทธิ์ของงานและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมถึงการสร้าง ความชัดเจนในผลการปฏิบัติงาน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการฝึกอบรม นำมาวิเคราะห์ สรุปผล และกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยจะต้องสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และจะต้องมีส่วนช่วยให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยจะนำเข้าสู่ระบบแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีรองผู้อำนวยการประจำฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งกำกับติดตามและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง หรือ ส่งเสริมการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Effectiveness)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรจากการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ได้แก่ 1) ประเมินจากร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรมเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการ

พัฒนาบุคลากร 2) การพัฒนาความรู้ที่ได้รับโดยประเมินจากการถามตอบ 3) การประเมินแบบทดสอบก่อน-หลังการอบรม 4) การประเมินจากการเขียนรายงานหลังการพัฒนาตนเอง และ 5) การประเมินจากการจัดบรรยายกลุ่มย่อยในหัวข้อความรู้ที่ได้รับการพัฒนา นอกจากนี้ยังมีวิธีการประเมินประสิทธิผลโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการร่วมกันทำงานเป็นทีม ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ราบรื่น และมีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญกับระบบความก้าวหน้าของบุคลากร มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการได้มา วาระการดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายในส่วน of เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ยึดตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดสำหรับความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม จัดทำคู่มือการฝึกปฏิบัติงาน /วิเคราะห์งาน/ วิจัย เพื่อนำผลงานยื่นขอเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการแจ้งเตือนบุคลากรที่มีคุณสมบัติสามารถยื่นขอกำหนดระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังตารางที่ 5-5

ตารางที่ 5-5 ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

รายการ	การดำเนินงาน
ความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งงาน	- การต่อสัญญาตามระยะเวลา - การพัฒนาเข้าสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น - สนับสนุนการเป็นหัวหน้าฝ่ายอย่างเป็นระบบ - การเลื่อนเงินเดือน
ทุนสนับสนุน	- งบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาตนเอง - ทุนวิจัยในการพัฒนางาน - เบี้ยประชุม

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service and Process Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ (Determination of Program, Service and Process Requirements)

การจัดทำข้อกำหนดของบริการและกระบวนการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมุ่งสู่วิสัยทัศน์ คือ ผู้มอบประสบการณ์ Digital Lifestyle ในรั้ว มจพ. ผู้บริหาร และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้รับผิดชอบบริการและกระบวนการ จะมีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าจากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากทุกช่องทาง ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่มอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ รวมทั้งความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 ISO 27001 ISO 29110 และกฎระเบียบข้อบังคับ ดังตารางที่ OP-3 เพื่อระบุข้อกำหนดของบริการและกระบวนการ พร้อมระบุข้อกำหนดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ดังตารางที่ 6-1 และ 6-2

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Processes)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) กระบวนการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลที่น่าสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกระบวนการที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ก่อสร้างให้เกิดชุมชนที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น รวมถึงเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมและความภักดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งกระบวนการนี้จะทำให้ได้เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งทอดต่อมายังกระบวนการที่ 2 โดย 2) กระบวนการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solution และบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้กระบวนการนี้จะมีกระบวนการย่อย ๆ ได้แก่ กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solution และบริการ การดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และงานบริการ โดยทั้ง 2 กระบวนการหลักมีข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก ดังตารางที่ 6-1

ตารางที่ 6-1 กระบวนการทำงานและข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solutionและบริการ เพื่อ ส่ง ม อ บ ประสิทธิภาพที่ดีในการใช้งานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดทำข้อกำหนดและผลิตภัณฑ์ 2. สร้างหรือปรับปรุง นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solution และ ะ ง า น บริการ 3. ส่งมอบประสิทธิภาพที่ดีให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001	1. จ ำ น ว น น วิ ต ก ร ร ม สิ่งประดิษฐ์ Solution และ บริการที่ถูกสร้างหรือปรับปรุง 2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3. จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น	คณะกรรมการผลักดันการ สร้าง น วิ ต ก ร ร ม สิ่งประดิษฐ์ Solutionและบริการ (ประกอบด้วยบุคลากรของทุกฝ่าย)
2. กระบวนการสร้างประสิทธิภาพดิจิทัลที่น่าสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สร้างเครือข่ายกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรับฟังความต้องการ 2. สร้างความร่วมมือในการจัดกิจกรรมร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างประสิทธิภาพที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบปรับแต่งเองได้	1. จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น 2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คณะกรรมการสร้าง ประสิทธิภาพดิจิทัล (ประกอบด้วยบุคลากรของทุกฝ่าย)

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวิธีการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้เป็นไปตาม ข้อกำหนด โดยยึดเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ทั้งความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาปรับปรุงต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์และงานบริการ นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยังมีการเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรจากแผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) โดยนำ Design thinking และ Success Diagram มาเป็นแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจ เมื่อดำเนินการตามกระบวนการแล้ว จะมีการประเมินผลการดำเนินงานด้วย วงจรคุณภาพ PDCA อยู่เสมอตามความถี่ที่กำหนด

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

มีการดำเนินงานกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนสู่การปฏิบัติเริ่มจากทีมผู้บริหาร และมีการติดตามความก้าวหน้าจากผู้รับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนด และประสบผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ การรายงานผลการดำเนินงานหรือ รายงานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ยังได้นำไปแสดงผลในรูปแบบแผนภูมิ เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและคาดการณ์แนวโน้มได้สะดวกขึ้น

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

มีกระบวนการสนับสนุนที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญให้บรรลุผลสำเร็จหลายกระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการบริหารจัดการ 2) กระบวนการมาตรฐาน ISO 9001 3) กระบวนการมาตรฐาน ISO 27001 4) กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร 5) กระบวนการจัดการเทคโนโลยีและสารสนเทศ และ 6) กระบวนการจัดการความรู้ เป็นต้น โดยกระบวนการสนับสนุนเหล่านี้ มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ วิธีการพัฒนากระบวนการ ตัวชี้วัด และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักเช่นเดียวกับ กระบวนการทำงานหลัก รวมถึงมีการตรวจสอบการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อให้มั่นใจว่า การพัฒนากระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดและบรรลุผลตามตัวชี้วัด ดังตารางที่ 6-2

ตารางที่ 6-2 ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	การพัฒนากระบวนการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการ	1. สร้างภาพลักษณ์องค์กรเป็น Smart ICIT 2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ 3. เพิ่มประสิทธิภาพการใช้เงินงบประมาณ	1. โครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน 2. โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการงบประมาณ	1. ร้อยละของโครงการที่ประสบความสำเร็จ 2. ร้อยละของเงินงบประมาณที่ประหยัดได้ 3. ร้อยละของการเบิกจ่ายตรงตามช่วงเวลา	สำนักงานผู้อำนวยการ
2. กระบวนการมาตรฐาน ISO 9001	1. รักษาคุณภาพในการให้บริการเดิม 2. ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการใหม่ 3. มีระเบียบ ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานที่บุคลากรทุกคนรับทราบร่วมกัน	1. โครงการตรวจติดตามภายใน สำหรับการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 2. โครงการตรวจขอการรับรอง ISO 9001 3. กิจกรรมแก้ไขปัญหาคงเหลือ และปรับปรุง OFI จากการตรวจ	1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 3.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 ในแต่ละบริการ 2. ระยะเวลาในการดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกๆ 6 เดือน	บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนและคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013
3. กระบวนการมาตรฐาน ISO 27001	1. ระบบมีเสถียรภาพและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 2. การให้บริการที่มีคุณภาพ 3. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	1. โครงการตรวจติดตามภายใน สำหรับการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 27001 2. โครงการตรวจขอการรับรอง ISO27001 3. กิจกรรมแก้ไขปัญหาคงเหลือ และปรับปรุง OFI จากการตรวจ	1. ความพร้อมใช้งานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่า 99% 2. เวลาการตอบสนองของอินเทอร์เน็ตของแต่ละส่วนงานที่เชื่อมต่อกับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต้องน้อยกว่า 10 ms 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51	Service Team ใน ISO 27001 และสำนักงานผู้อำนวยการ

ตารางที่ 6-2 ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน (ต่อ)

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	การพัฒนากระบวนการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เรื่องความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 5. ระบบมีความมั่นคงและปลอดภัยทางด้านสารสนเทศในระดับสากล		4. บุคลากรได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยอย่างน้อย 2 คน/ปี	
4. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	1. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น 2. พัฒนาบุคลากรเป็น Smart People	1. จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)	1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล 2. จำนวนการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร	สำนักงานผู้อำนวยการ
5. การจัดการความรู้	1. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ขององค์กร 2. เผยแพร่ความรู้สู่หน่วยงานอื่น	1. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ICIT Show and Share) 2. โครงการพัฒนาเว็บไซต์/ระบบจัดเก็บองค์ความรู้ของบุคลากร	1. จำนวนการนำองค์ความรู้ที่ได้ 2. จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน	คณะกรรมการจัดการความรู้

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Processes Improvement)

มีการนำวงจรคุณภาพ PDCA รวมถึงกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9001 ISO 27001 และ ISO 29110 มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ลดขั้นตอน และลดการใช้กระดาษ เพิ่มช่องทางการขอรับบริการในรูปแบบ Online มากขึ้น รวมถึงให้การสนับสนุนกับบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน

เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนสู่ Smart ICIT ต่อไป

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

มีขั้นตอนการจัดการเครือข่ายอุปทานที่แบ่งตามผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ โดยมีวิธีการคัดเลือก ที่โปร่งใสตรวจสอบได้ มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและประเมินผู้ส่งมอบตามรายละเอียด ดังตารางที่ 6-3

ตารางที่ 6-3 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

เครือข่ายอุปทาน	เกณฑ์การคัดเลือก	กิจกรรม
ลูกค้า (Customer)		
ลูกค้า	- ความสนใจ - ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม	- การประเมินคุณภาพบริการ/ข้อเสนอแนะ
ผู้ส่งมอบ (Supplier)		
- สำนักพิมพ์ บริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย - บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด - บริษัท เน็ต โปรเทคชั่น คอนเซ็ปส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด - บริษัท ไซเท็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด - บริษัท ไซเทค ซิสเต็ม จำกัด	- คุณภาพของวัสดุ/บริการ - การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย - ความรวดเร็วในการจัดส่ง - ความคุ้มค่าของราคา - มีผู้เชี่ยวชาญในการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ และอบรมผู้ใช้บริการ - มีผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบ และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ - มีมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือ	- ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุและครุภัณฑ์สำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - บำรุงรักษาระบบ และทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ
- บริษัท ดี เอส เคิร์ฟ จำกัด - บริษัท ลายนาคอม จำกัด - บริษัท คัลเลอร์ ดอกเตอร์ จำกัด	- ความรวดเร็วในการจัดส่ง - ความคุ้มค่าของราคา - มีผู้เชี่ยวชาญในการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและอบรมผู้ใช้บริการ - การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย	- ส่งมอบซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ - ต่ออายุการใช้งานซอฟต์แวร์

ตารางที่ 6-3 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ (ต่อ)

เครือข่ายอุปทาน	เกณฑ์การคัดเลือก	กิจกรรม
บริษัท จีเอเบิล จำกัด (มหาชน) บริษัท วิชั่นเน็ต จำกัด	- ความคุ้มค่าของราคา - มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ - มีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ - การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย	- ส่งมอบทรัพยากรและระบบสารสนเทศ - บำรุงรักษาระบบและทรัพยากรสารสนเทศ
บริษัทจำหน่ายวัสดุสำนักงาน บริษัทรับจ้างเหมาบริการต่างๆ	- คุณภาพของวัสดุ/บริการ - การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย - ความรวดเร็วในการจัดส่ง - ความคุ้มค่าของราคา	- ส่งมอบวัสดุสำนักงานและ บริการ ที่ ใช้สนับสนุนระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร
พันธมิตร (Partner)		
คณะ/วิทยาลัย/สำนัก สำนักงานอธิการบดี	- ความสอดคล้องตามพันธกิจร่วมกัน	- ร่วมกันพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันและกัน
คู่ความร่วมมือ (Collaborators)		
สำนักงานบริการเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาการศึกษา (UniNet)	- ความสอดคล้องตามพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และมหาวิทยาลัย	- ให้บริการทรัพยากรระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - ประสานในการให้บริการระบบเครือข่ายของประเทศ

ง. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

มีการนำความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักคอมพิวเตอร์ฯ พ.ศ. 2565-2569 มีวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ในเรื่องจัดหาบริการที่เกินความคาดหวัง เพิ่มบริการที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของ ผู้ใช้ เปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transform) โดยใช้ระบบเทคโนโลยีในการสนับสนุนการบริหารจัดการ ส่งผลให้การจัดการนวัตกรรมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดำเนินการสอดแทรกไปในทุกกระบวนการทั้งกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน ตัวอย่างเช่น การใช้ Google AppSheet ใช้การติดตามการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 9001 รวมถึงสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดโครงการ ICIT ปลอ่ยของ เพื่อให้บุคลากรได้ส่งผลงานและนำเสนอนวัตกรรมที่ตัวเองคิดค้น ขึ้นมากับบุคลากรคนอื่นในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Efficiency And Effectiveness)

มีการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่วนการดำเนินงานบุคลากรแต่ละฝ่ายจะร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนปฏิบัติการซึ่งดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

1. งานนโยบายและแผนกำหนดกระบวนการและช่วงเวลาในการเสนอโครงการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์กับบุคลากรในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ผ่านคณะกรรมการบริหาร e-Mail และ LINE กลุ่มบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
2. แต่ละฝ่ายจัดประชุมบุคลากรในฝ่ายเพื่อจัดทำแผนการปฏิบัติการประจำปี โดยคำนึงถึง พันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ พันธกิจของมหาวิทยาลัย เสียงของลูกค้าและงบประมาณ และต้องมีวัตถุประสงค์ กำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายของโครงการให้ชัดเจน
3. งานนโยบายและแผนตรวจสอบตัวชี้วัดและเป้าหมายโครงการ รวมถึงความสอดคล้องของโครงการกับพันธกิจ จากนั้นจึงเสนอแผนการปฏิบัติการประจำปีให้กับผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติตามความเหมาะสม ความเร่งด่วน ความคุ้มค่า ในงบประมาณที่มี
4. นำแผนปฏิบัติการที่ผู้บริหารพิจารณาเบื้องต้นเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ
5. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่ได้กำหนดไว้
6. มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ อยู่ 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับฝ่ายจะมีการประชุมติดตามผลการดำเนินการทุกเดือน และ 2) ระดับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานแผนงานและโครงการซึ่งประชุมเป็นประจำทุกไตรมาส และรายงานผลเข้าคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และช่วยสนับสนุนและตัดสินใจหากมีปัญหาในการดำเนินงาน
7. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Project ที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ พัฒนาขึ้นมา

8. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี รวมถึงการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้ดีขึ้น

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

ความปลอดภัยในการใช้งาน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญเรื่องการดูแลตั้งแต่การเข้าใช้ โดยผู้ใช้งานจะต้อง แสดงตัวตนก่อนเข้าใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิฉ้อฉลที่จะแฝงตัวเข้ามาเพื่อขโมยทรัพย์สินของลูกค้า รวมทั้งมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อคอยสอดส่องดูแล และติดตามย้อนหลังกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ

การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity) สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการและได้การรับรองตามมาตรฐาน ISO 27001 ดำเนินการโดยฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย และมีการติดตามการปฏิบัติงานผ่านคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ สารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะมีการแบ่งลำดับชั้นความลับเพื่อป้องกันการเข้าถึงจากผู้ไม่มีสิทธิ์

คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และระบบสารสนเทศต่าง ๆ จะถูกดูแลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการป้องกันการบุกรุกจากผู้ไม่ประสงค์ดีภายนอกด้วยอุปกรณ์ Firewall ของมหาวิทยาลัย รวมถึงมีระบบ Web Application Firewall สำหรับป้องกันการโจมตีเว็บไซต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานจะถูกติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์และอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการอบรมให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับบุคลากร พร้อมทั้งมีการแจ้งข่าวสารและสร้างความตระหนักให้กับลูกค้าผ่านทาง Facebook สำนักคอมพิวเตอร์ฯ อย่างสม่ำเสมอ และมีการเซ็นสัญญาการรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลทั้งด้านความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ส่งมอบทุกราย

การสำรองข้อมูลของสารสนเทศ ไฟล์เอกสารต่างๆ ที่สำคัญจะมีการเก็บสำรองไปยังระบบคลาวด์ ได้แก่ Google Drive และ Microsoft Onedrive โดยมีการกำหนดสิทธิ์ผู้ที่สามารถเข้าถึงได้ตามหลักการ Least Privilege

ข้อมูลในระบบฐานข้อมูลและข้อมูลการปรับแต่งระบบของระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายที่สำคัญ จะมีการสำรองอยู่อย่างสม่ำเสมอ ความถี่และรูปแบบการสำรองข้อมูลขึ้นอยู่กับความสำคัญของข้อมูลตามระบุในมาตรฐาน ISO 27001

ในขณะที่บางฐานข้อมูลเช่น Active Directory ที่เก็บข้อมูลสำคัญของบริการ ICIT Account จะมีทำ High Availability โดยมีเครื่องแม่ข่ายทั้งหมด 6 เครื่อง (กระจายยังกรุงเทพฯ วิทยาเขตปราจีนบุรี และวิทยาเขตระยอง อย่างละ 2 เครื่อง) ที่แบ่งภาระการทำงานและสำเนาข้อมูลระหว่างกัน

ทั้งนี้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมาตรฐาน ISO 27001

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าและบุคลากร โดยมีแผนบริหารความเสี่ยง แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Planning) และมาตรฐาน ISO 27001 โดยเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 6-4

ตารางที่ 6-4 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

หัวข้อ	การเตรียมพร้อม	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
อัคคีภัย	การป้องกัน	- ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงตามจุดต่างๆ ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ - ตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - ทางหนีไฟโล่ง ไม่มีสิ่งขัดขวาง ปลอดภัย - จัดโครงการซักซ้อมแผนป้องกันอัคคีภัยเพื่อให้บุคลากรทราบแนวปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัย	คณะกรรมาธิการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
	การจัดการ	- แจ้งเหตุอัคคีภัย (โทรสายด่วน 199) - ประกาศภาวะฉุกเฉิน และจัดตั้งกองอำนวยการ - ระวังเพลิงเบียดต้นด้วยอุปกรณ์ดับเพลิง - เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากพื้นที่อันตรายไปที่จุดรวมพล - ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ และนำส่งโรงพยาบาลใกล้เคียง	
	การทำให้คืนสู่สภาพเดิม	- ประกาศยุติการระงับฉุกเฉิน - สำรวจความเสียหาย และทำเรื่องติดต่อซ่อมแซม - ประกาศเริ่มต้นปฏิบัติงานตามปกติ	
ทรัพย์สินสูญหาย	การป้องกัน	- ติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อตรวจสอบและเฝ้าระวังเหตุการณ์ทรัพย์สิน - มีระบบประตูควบคุมการเข้า-ออกอัตโนมัติ (Access Control System) ในพื้นที่ปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย และฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย

ตารางที่ 6-4 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (ต่อ)

หัวข้อ	การเตรียมพร้อม	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
	การจัดการ	- ตรวจสอบข้อมูลภาพจากกล้องวงจรปิดเมื่อได้รับแจ้งของหาย - กรณีที่สามารถระบุเจ้าของได้จะติดต่อแจ้งเจ้าของทางโทรศัพท์ - กรณีที่ไม่สามารถระบุเจ้าของจะจัดเก็บของที่เก็บได้ไว้ที่สถานที่ติดต่อ เช่น FINN Space หรือ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3	
	ความต่อเนื่องของการดำเนินการ	มีระบบสำรองข้อมูลภาพกล้องวงจรปิดเพื่อให้สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ไม่น้อยกว่า 30 วัน	
ข้อมูล	การป้องกัน	- ข้อมูลที่สำคัญในระบบฐานข้อมูลมีการสำรองอย่างสม่ำเสมอ - มีการสำรองข้อมูลประเภทไฟล์บนคลาวด์ เช่น Google Drive และ Microsoft Onedrive	บุคลากรทุกคน
	การจัดการ	- ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 27001 - ระบบความถี่และสถานที่จัดเก็บข้อมูลสำรองพร้อมทดลองนำข้อมูลที่สำรองมาทดสอบกู้คืน	
	ความต่อเนื่องของการดำเนินการ	ตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	

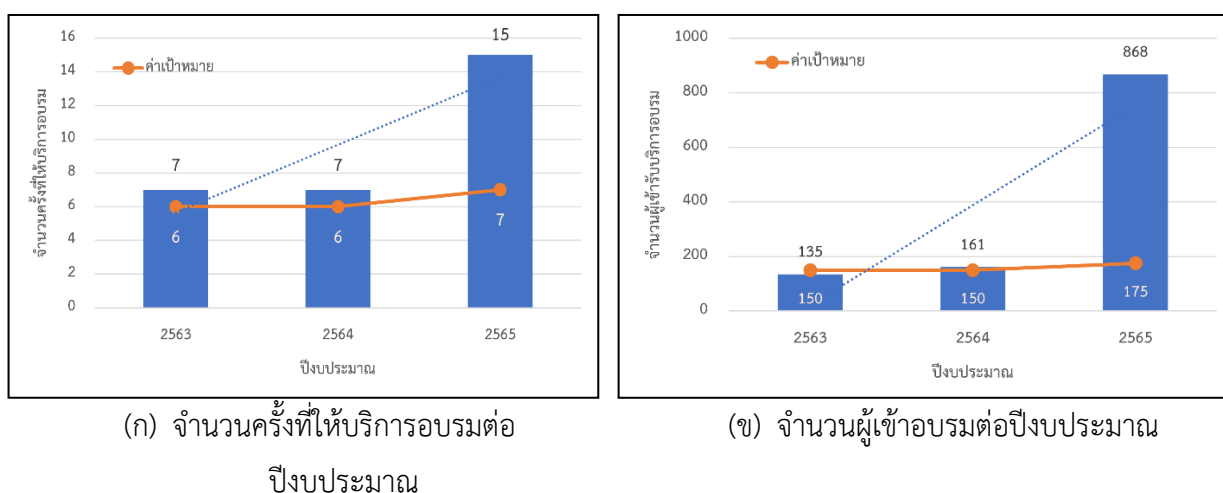
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student Learning and Customer-Focused Service Results)

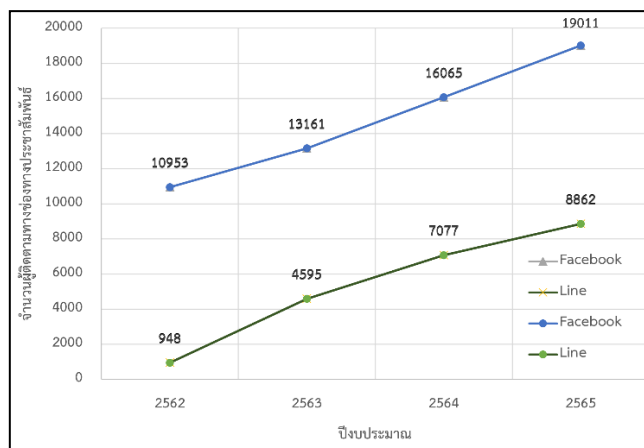
ผลดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินงานและรักษาคุณภาพในการให้บริการตามมาตรฐาน ISO 9001

บริการอบรมด้านสารสนเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2564 เป็นช่วงปิดสถานที่ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากสถานการณ์แพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) การจัดอบรมจึงอยู่ในรูปแบบออนไลน์เพียงอย่างเดียว ในขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อสถานการณ์ของ COVID-19 ได้เบาบางลงทำให้มหาวิทยาลัยสามารถเปิดทำการได้อีกครั้ง การอบรมจึงอยู่ทั้งในรูปแบบออนไลน์และในสถานที่ จึงทำให้จำนวนครั้งการอบรมเพิ่มมากขึ้นและครอบคลุมกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังภาพที่ 7-1



ภาพที่ 7-1 ผลการดำเนินการบริการอบรม

ยอดผู้ติดตามเพื่อรับทราบ ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ทาง Social Network หลัก ได้แก่ Facebook และ LINE มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปีงบประมาณดังภาพที่ 7-2 และสามารถคำนวณเป็นร้อยละของผู้ติดตามที่เพิ่มขึ้นได้ดังตารางที่ 7-1 เนื่องจาก LINE มีการใช้ครั้งแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จึงทำให้ร้อยละของผู้ติดตามเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยทางสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการตั้งตัวชี้วัดที่จะเพิ่มยอดผู้ติดตามทาง Social Network รวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ต่อปีซึ่งบรรลุเป้าหมายทุกปี

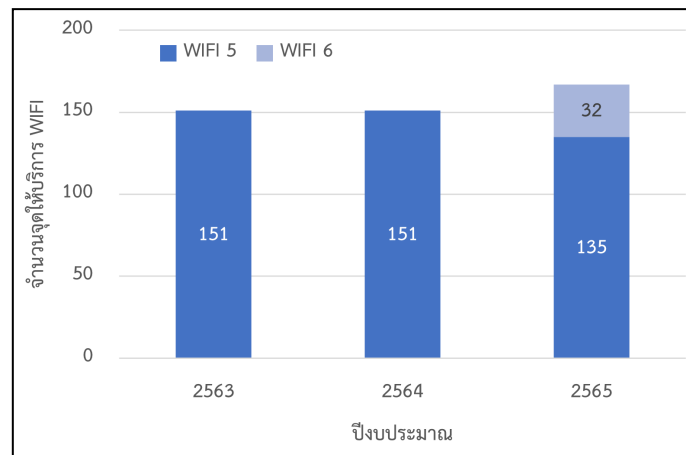


ภาพที่ 7-2 สถิติผู้ติดตามทาง Social network หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ตารางที่ 7-1 ร้อยละของผู้ติดตามทาง Social Network หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่เพิ่มขึ้น

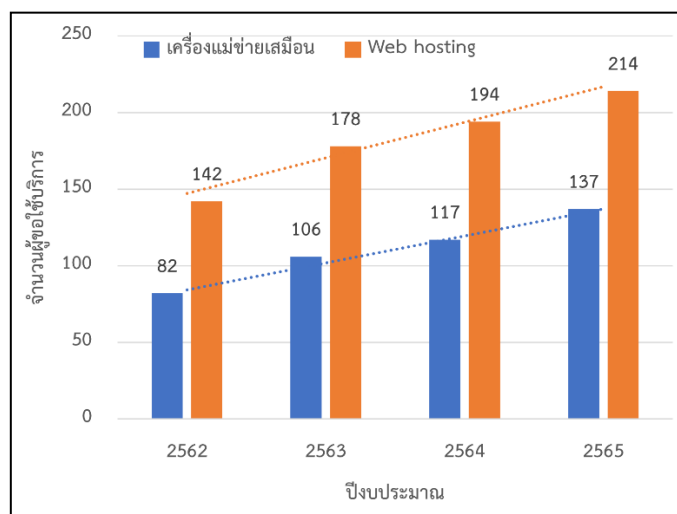
ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละของผู้ติดตามทาง Social Network ที่เพิ่มขึ้น)	ร้อยละของผู้ติดตามทาง Facebook ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละของผู้ติดตามทาง Line ที่เพิ่มขึ้น
2563	10	20	385
2564	10	22	54
2565	10	18	25

จำนวนจุดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เริ่มมีการปรับเปลี่ยนจากมาตรฐานเดิม WIFI 5 เป็น WIFI 6 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อเพิ่มความเร็วและเพิ่มการรองรับจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สายต่อจุดกระจายสัญญาณให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงเพิ่มจุดกระจายสัญญาณให้มากขึ้น โดยสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะรับผิดชอบและดูแลในส่วนพื้นที่กลางของมหาวิทยาลัย ดังแสดงในภาพที่ 7-3 เป้าหมายจากการบริการนี้ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า



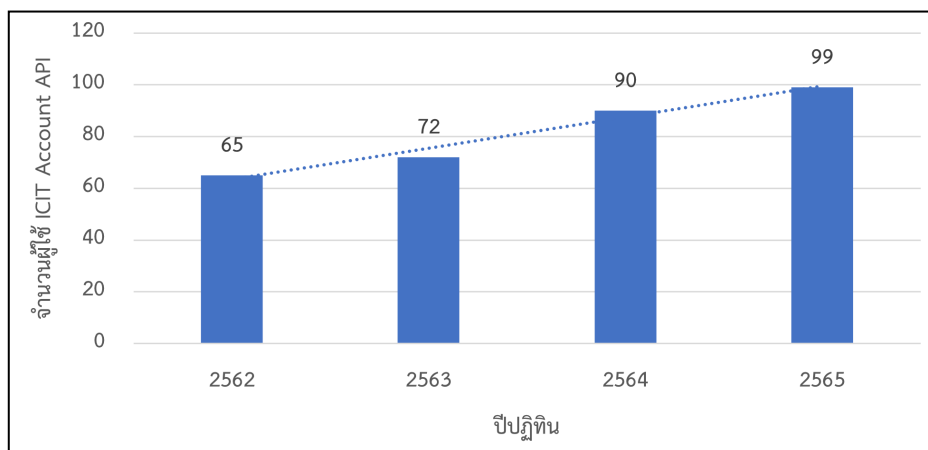
ภาพที่ 7-3 จำนวนจุดกระจายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ในด้านของการให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน และ Web hosting ซึ่งเป็นแนวทางการใช้ทรัพยากรร่วมกันของทั้งมหาวิทยาลัย โดยสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีห้อง Data Center ที่มีการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น ระบบสำรองไฟฟ้า และระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่ครบถ้วนตามมาตรฐาน ISO 27001 มีจำนวนของผู้ใช้บริการแสดง ดังภาพที่ 7-4 เป้าหมายจากการบริการนี้ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า



ภาพที่ 7-4 จำนวนการให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน และ Web Hosting

จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ให้ไว้ว่ามหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศย่อยหลายระบบ ที่กระจายกันไป ทำให้ต้องใช้ username และ password หลายชุด สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการประชาสัมพันธ์ส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นประจำ เพื่อรณรงค์ให้ใช้ ICIT Account API ซึ่งเป็นบริการเชื่อมโยงบัญชีผู้ใช้และรหัสผ่านเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย ที่ดูแลโดยสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ภาพที่ 7-5 แสดงให้เห็นว่า ยอดผู้ใช้งาน ICIT Account API เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้บัญชีและรหัสผ่านของ ICIT Account มีปริมาณเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอ



ภาพที่ 7-5 การเติบโตของจำนวนผู้ใช้งาน ICIT Account API

เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้งานระบบสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ของการรับรองมาตรฐาน ISO 29110 ซึ่งเป็นมาตรฐานในกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยแต่ละปีที่ขอการรับรองจะต้องปรับปรุงหรือพัฒนาระบบสารสนเทศเป็น จำนวน 1 ระบบ ทั้งนี้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานการพัฒนาสารสนเทศตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2565 ดังแสดงในตารางที่ 7-2

ตารางที่ 7-2 ระบบสารสนเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 29110

ปีงบประมาณ	ชื่อระบบที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 29110
2560	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคลากร (Human Resource Information System: HRIS)
2561	ระบบลงทะเบียนเพื่อใช้งานโปรแกรม Anti-virus (Anti-virus Register System: PAVRS)
2562	ระบบรับสมัครผู้เข้าแข่งขัน E-Sport (E-Sport Player Registration System: ESReg)
2563	การปรับปรุงระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ (Improvement of New Student Register System: ImpvNewStuRegis)
2564	ระบบจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร มจพ (KMUTNB Personnel Identification Card System: KPICS)

ตารางที่ 7-2 ระบบสารสนเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 29110 (ต่อ)

ปีงบประมาณ	ชื่อระบบที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 29110
2565	ระบบบริหารและประเมินผลโครงการ (Project Management and Evaluation System: E-Project2)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถวัดได้จากความสำเร็จของการขอการรับรองมาตรฐานสากล ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้รับการรับรอง ISO 9001 เพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ ISO 29110 ซึ่งเป็นมาตรฐานในการพัฒนาหรือปรับปรุงซอฟต์แวร์ และ ISO 27001 ที่เป็นมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยมาตรฐาน ISO ทั้ง 3 มาตรฐานนี้ เป็นกลไกสำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

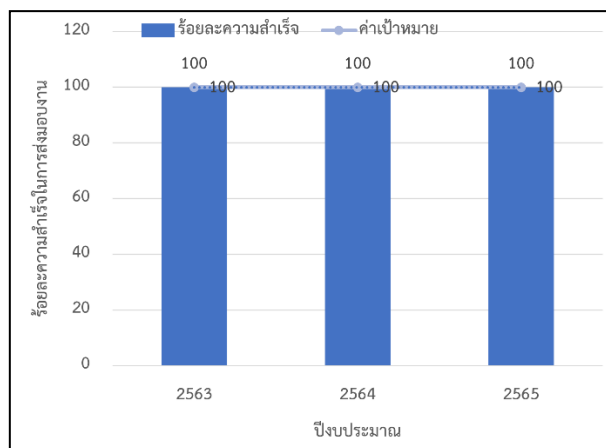
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ อีกด้านหนึ่ง สามารถวัดได้จากร้อยละความสำเร็จของการตอบตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ และร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมรายปีในแผนปฏิบัติการ ดังแสดงในภาพที่ 7-16 และภาพที่ 7-17 ตามลำดับ

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีประชุมติดตามโครงการ/กิจกรรมตามแผนบริหารความเสี่ยงทุกไตรมาส โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามแผนบริหารความเสี่ยงครบถ้วนร้อยละ 100 จากค่าเป้าหมาย คือ ร้อยละ 80 และเนื่องจากสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้จากรับรองมาตรฐาน ISO 27001 จึงมีการจัดซื้อติดตั้งและตรวจสอบสภาพถึงระดับเพลิงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งไปดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญ และซ้อมกู้คืนสภาพข้อมูลโดยเลือก 1 ระบบต่อปี เป็นประจำทุกปี

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ในการจัดซื้อจัดจ้างสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 27001 โดยมีเป้าหมาย คือ เครือข่ายอุปทานต้องสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะที่ประกาศ (Term of Reference: TOR) และปิดโครงการได้ตรงตามระยะเวลาในสัญญา ร้อยละ 100 ดังภาพที่ 7-6 ผลลัพธ์ที่ได้คือ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องโดยส่งผลออกมาเป็นค่าความพึงพอใจและความผูกพันซึ่งมีรายละเอียดในหัวข้อที่ 7.2ก



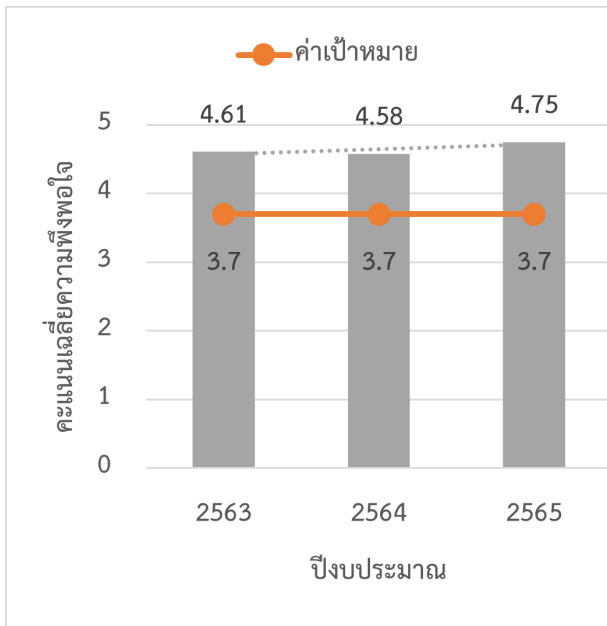
ภาพที่ 7-6 ร้อยละความสำเร็จของการส่งมอบงานตาม TOR และปิดโครงการได้ตรงตามระยะเวลาในสัญญา

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

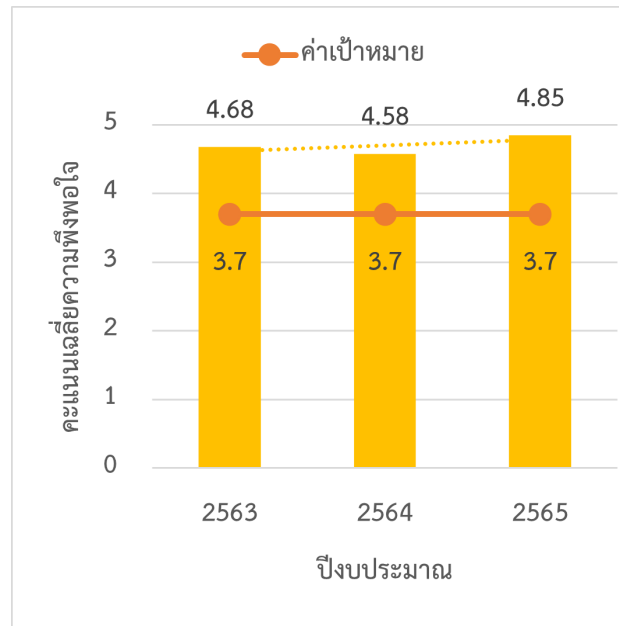
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Focused Results)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Satisfaction)

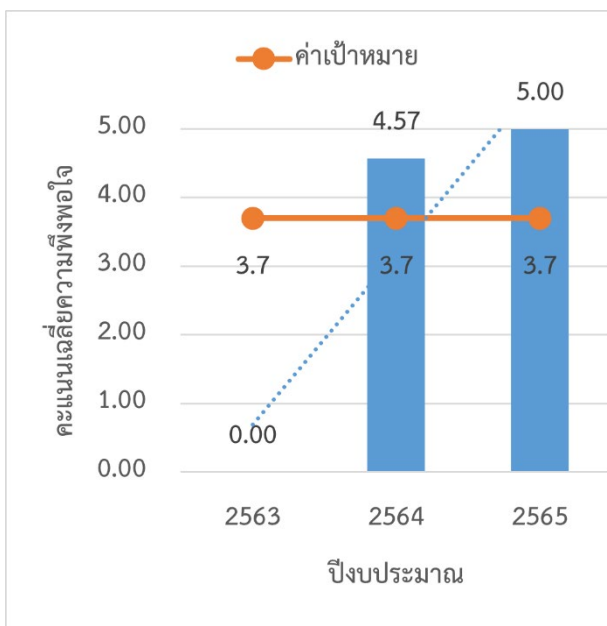
สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 โดยมีวัตถุประสงค์คุณภาพ คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องไม่น้อยกว่า 3.70 ในแต่ละบริการ โดยงานบริการที่อยู่ในขอบข่ายของ ISO 9001 อาทิเช่น บริการ Web hosting บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน บริการข้อมูล บริการ IT Clinic บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สำนักงานอริการบติ บริการอบรม บริการ ICIT Account และ บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ ซึ่งมีผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี เทียบกับค่าเป้าหมายดังภาพที่ 7-7 โดยบริการ ICIT Account และบริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ มีผลการดำเนินปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพียงปีเดียวเนื่องจากเพิ่งนำเข้ามามาตรฐาน ISO 9001 ในขณะที่บริการข้อมูลไม่มีข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม และบริการ IT Clinic ไม่มีผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เนื่องจากมหาวิทยาลัยปิดทำการจาก COVID-19



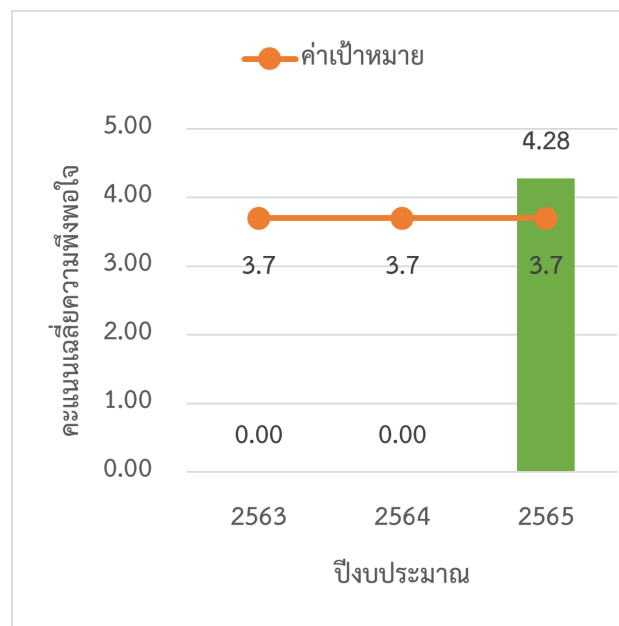
(ก) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการ Web hosting



(ข) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

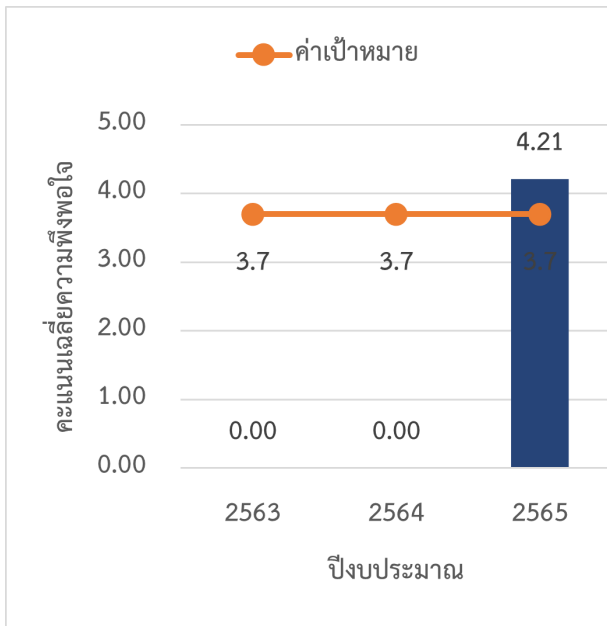


(ค) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการข้อมูล

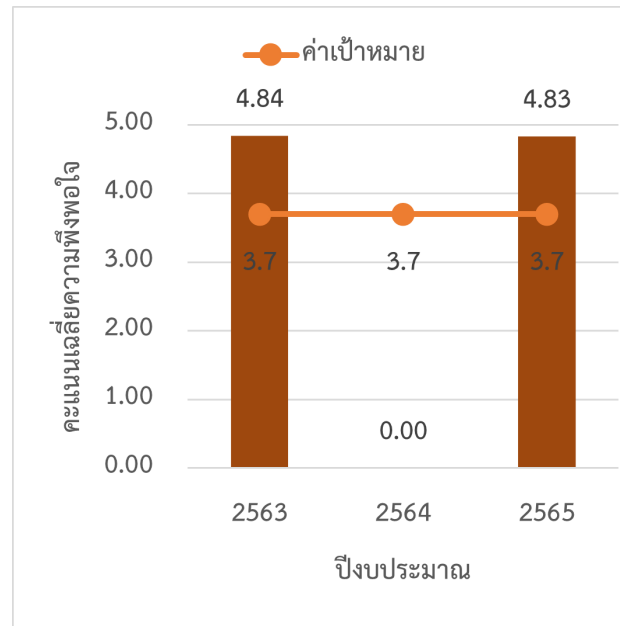


(ง) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการ ICIT Account

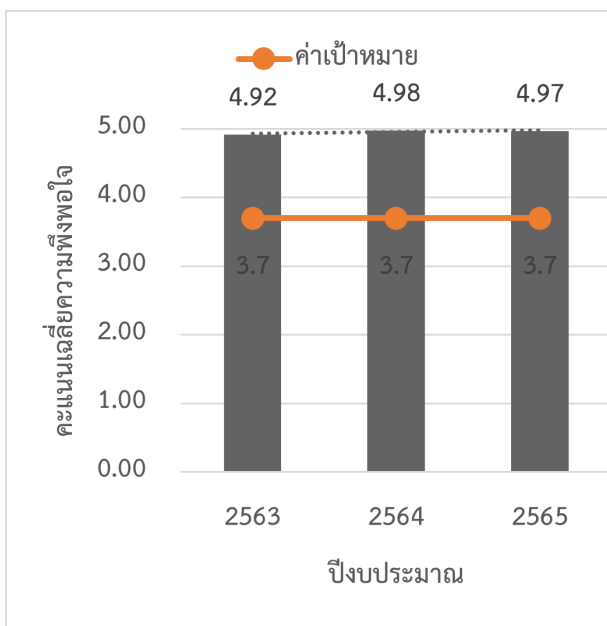
ภาพที่ 7-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการที่อยู่ภายใต้มาตรฐาน ISO 9001



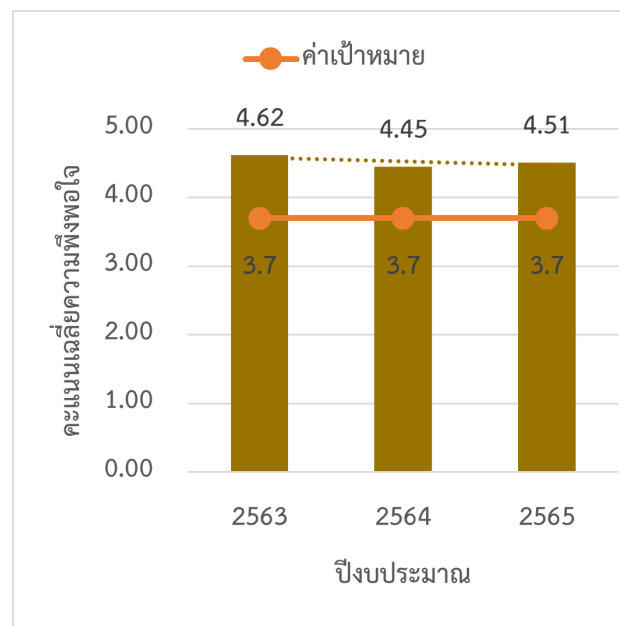
(จ) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์



(ฉ) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการ IT Clinic



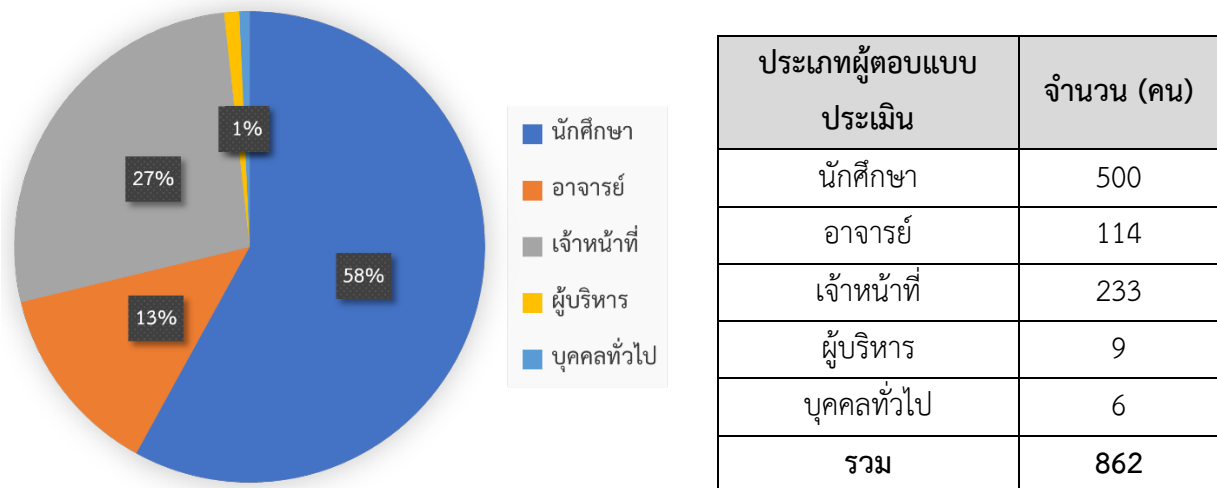
(ช) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สำนักงานอธิการบดี



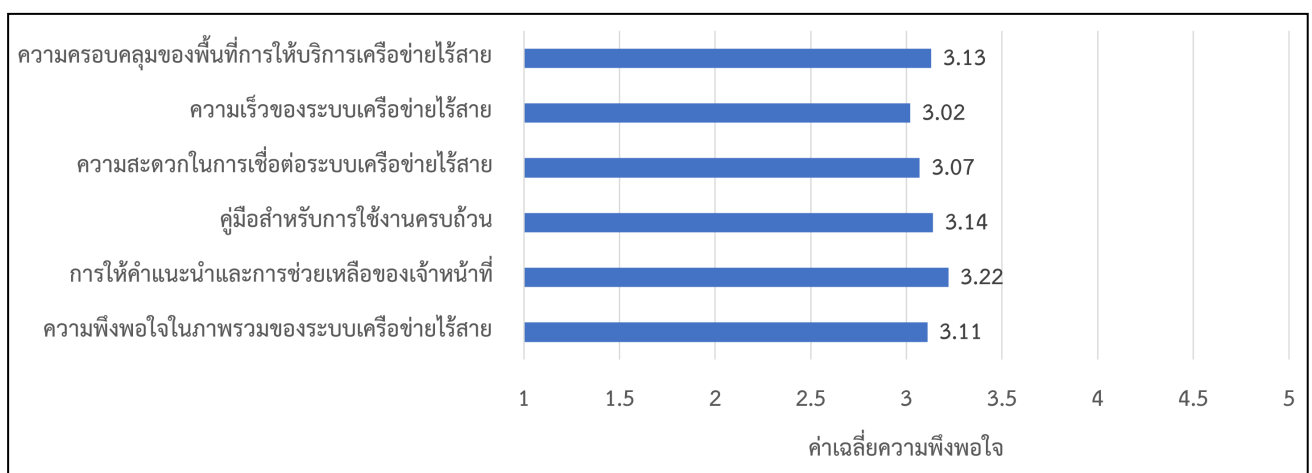
(ซ) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการอบรม

ภาพที่ 7-7 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการที่อยู่ภายใต้มาตรฐาน ISO 9001 (ต่อ)

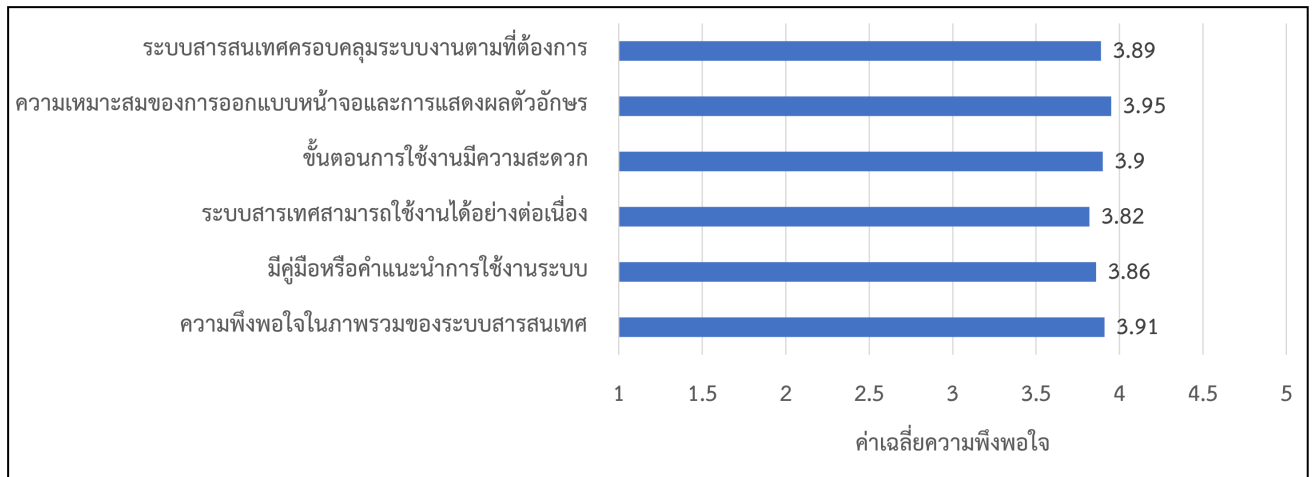
สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน ภายรวม โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 862 ท่าน แบ่งออกเป็น ประเภทผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 5 กลุ่ม ซึ่งมีจำนวนและสัดส่วนของผู้ตอบแบบประเมินแสดงดังภาพที่ 7-8 โดยหัวข้อประเมินแบ่งประเภทบริการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจที่มีต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย 2) ความพึงพอใจที่มีต่อระบบสารสนเทศ และ 3) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ โดยมี ผลการประเมินแสดงดังภาพที่ 7-9 ถึง 7-11



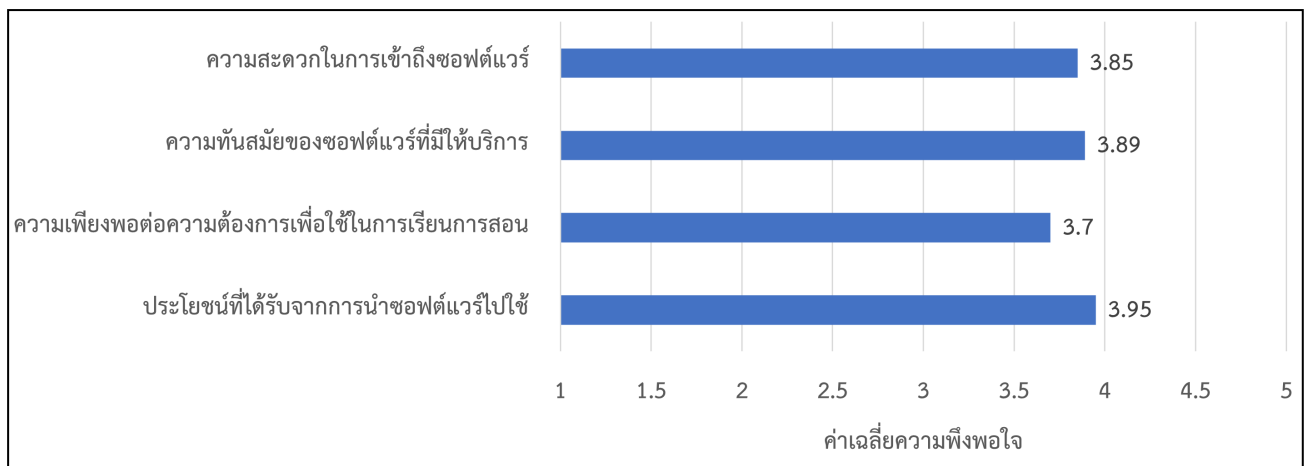
ภาพที่ 7-8 จำนวนและสัดส่วนแต่ละประเภทของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



ภาพที่ 7-9 ผลประเมินความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย

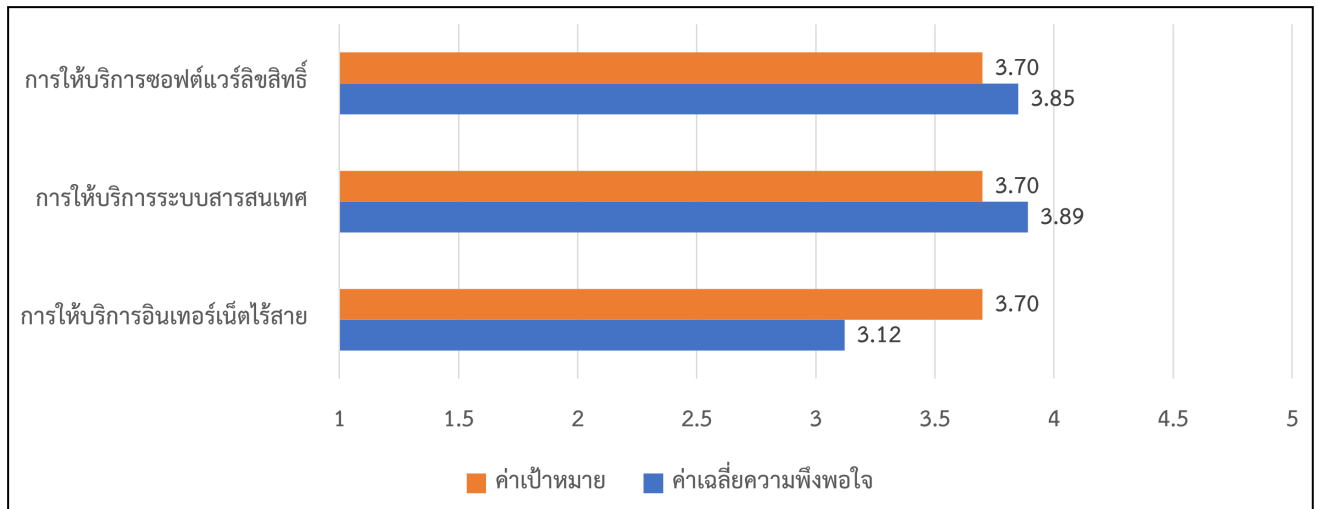


ภาพที่ 7-10 ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบสารสนเทศ



ภาพที่ 7-11 ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

เมื่อประเมินผลค่าเฉลี่ยในทุกข้อของแต่ละกลุ่มบริการจะเห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายนั้นน้อยกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3.70 ในขณะที่ความพึงพอใจที่มีต่อระบบสารสนเทศ และการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์นั้นได้มากกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด ดังภาพที่ 7-12



ภาพที่ 7-12 ผลประเมินความพึงพอใจแยกตามกลุ่มบริการหลักเทียบกับค่าเป้าหมาย

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Engagment)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการนำเสียงของลูกค้าจากข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวัง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ เพื่อวางแผนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ในการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นและเกิดความผูกพันกับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยสรุปได้ดังตารางที่ 7-3 ซึ่งจากคำชมเชยจะพบว่าบุคลากรที่ให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีจิตให้บริการตรงตามค่านิยมที่กำหนดไว้ สำหรับข้อเสนอแนะและความหวังของลูกค้าได้ถูกมอบหมายดำเนินการปรับปรุงผ่านคณะกรรมการบริหาร

ตารางที่ 7-3 ผลการจัดการความผูกพันของลูกค้า

คำชมเชยที่ได้รับ	ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ
- บริการดีมาก ควรรักษาคุณภาพแบบนี้ตลอดไป - เจ้าหน้าที่ดีมาก อาทิ เช่น การให้บริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้ดีในช่องทาง LINE	ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาไม่ทันสมัย ทำงานช้า หน้าจอไม่รองรับการทำงานกับอุปกรณ์มือถือ	ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาใหม่กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนา จะเปิดให้ใช้ในวันที่ 8 สิงหาคม 2566 และมีแอปพลิเคชันสำหรับอุปกรณ์มือถือจะเปิดให้บริการในวันที่ 9 กันยายน 2566
	มีระบบย่อยกระจัดกระจาย ต้องใช้ username และ password หลายชุด	ได้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรณรงค์ในการใช้งาน ICIT Account ที่เป็น username และ password กลางของมหาวิทยาลัย กับระบบสารสนเทศที่ส่วนงานอื่นจัดทำขึ้นมาเอง

ตารางที่ 7-3 ผลการจัดการความผูกพันของลูกค้า (ต่อ)

คำชมเชยที่ได้รับ	ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ
	ระบบสารสนเทศไม่เสถียร	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่าย
	อินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	ดำเนินการประสานงานกับคณะ เพื่อร่วมวางแผนการเพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายให้ครอบคลุมมากขึ้น
	หาคู่มือตั้งค่าเชื่อมต่อ WIFI ไม่เจอ	เพิ่มประชาสัมพันธ์ใน Facebook สำนักคอมพิวเตอร์ฯ
	อินเทอร์เน็ตช้า และไม่เสถียร	ประสานงานกับคณะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์ระบบเครือข่ายภายในคณะ และสำนักคอมพิวเตอร์ฯ กำลังดำเนินการเดินสายใยแก้วนำแสงเส้นทางใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
	ระบบ VPN ไม่เสถียร เป็นปัญหาต่อการใช้งาน	เนื่องจากช่วง COVID-19 นักศึกษาจำเป็นต้องเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ผ่าน VPN เนื่องจาก VPN ตัวเก่าไม่ได้มีไว้ให้บริการนักศึกษาจึงไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้ จึงมีการดำเนินการใช้อุปกรณ์ Firewall ทำหน้าที่เป็น VPN เพิ่มเติมซึ่งรองรับกับจำนวนผู้ใช้งานได้อย่างเพียงพอ
	ต้องการให้มีการต่ออายุใช้งานซอฟต์แวร์แบบอัตโนมัติ	เนื่องจากงบประมาณในการจัดซื้อซอฟต์แวร์มีจำกัดไม่สามารถให้บริการนักศึกษาได้ทุกคน ได้มอบหมายฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัยพิจารณาแนวทางในการบริหารจัดการการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อไป
	ควรมี VDO สอนการใช้งานโปรแกรม	ฝ่ายบริการและส่งเสริมการวิจัยได้จัดทำ Infographics และ VDO ต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมผ่าน Facebook LINE และ Youtube ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce – Focused Results)

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้วิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลัง สรุปเป็นแผนระยะยาว คือ แผนทดแทนอัตรากำลังขาดแคลน และเกษียณอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ถึง 2580 ดังตารางที่ 7-4 และ 7-5

ตารางที่ 7-4 บุคลากรเกษียณอายุ จำแนกตามตำแหน่งและปี

ตำแหน่ง	ปี พ.ศ. ที่เกษียณ	จำนวนบุคลากรที่เกษียณ (คน)
พนักงานบริการ	2566	1
วิศวกร	2570	1
วิศวกร	2573	1
ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	2574	1
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2575	1
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2577	2
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2578	3
นักวิชาการพัสดุ	2579	1
นักวิชาการเงินและบัญชี		1

ตารางที่ 7-5 อัตรากำลังขาดแคลน จำแนกตามตำแหน่งและฝ่าย

ตำแหน่งในสายงาน	จำนวนอัตรากำลังปัจจุบัน (คน)	จำนวนอัตรากำลังพึงมี (คน)	จำนวนอัตรากำลังที่ขาดแคลน (คน)
สำนักงานผู้อำนวยการ			
นักวิชาการพัสดุ	1	1.17	0.17
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.11	0.11
นักวิชาการเงินและบัญชี	2	2.23	0.23
บุคลากร	1	1.14	0.14
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1.28	0.28

ตารางที่ 7-5 อัตรากำลังขาดแคลน จำแนกตามตำแหน่งและฝ่าย (ต่อ)

ตำแหน่งในสายงาน	จำนวนอัตรากำลังปัจจุบัน (คน)	จำนวนอัตรากำลังพึงมี (คน)	จำนวนอัตรากำลัง ที่ขาดแคลน (คน)
ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ			
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	6	7.32	1.32
ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย			
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	7	7.50	0.50
ช่างเทคนิค	7	7.13	0.13
ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย			
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	1.39	0.39
วิศวกร	4	4.09	0.09
ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	1	1.50	0.50
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาเขตปราจีนบุรี			
วิศวกร	2	2.1	0.1
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาเขตระยอง			
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	2.12	0.12

ซึ่งจากตารางข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบัน กำลังคนแต่ละฝ่ายยังค่อนข้างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานประจำภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น อัตรากำลังที่ขาดแคลนสูงที่สุดถึง 1.32 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจุบันสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยังมีความต่อนักพัฒนาโปรแกรมเพิ่มอีกเพื่อการทำงานที่คล่องตัว และเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการทำให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถบรรลุตามแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้

(2) บรรยากาศทำงาน (Workforce Climate)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม โดยมีผลประเมินย้อนหลัง 3 ปี ดังตารางที่ 7-6

ตารางที่ 7-6 ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม

ปีงบประมาณ	จำนวนบุคลากร (คน)	ระยะเวลาประเมิน	ผู้ตอบแบบประเมิน		ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
			ฉบับ	ร้อยละ			
2564	43	17 ถึง 31 พฤษภาคม 2564	43	100.00	4.25	0.95	มาก
2565	43	23 พฤษภาคม ถึง 2 มิถุนายน 2565	30	69.77	4.24	0.12	มาก
2566	43	16 ถึง 26 พฤษภาคม 2566	26	60.46	4.34	0.82	มาก

นอกจากนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยังมีการส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการเสริมสร้างสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการกีฬาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ รวมถึงกิจกรรมที่เสริมสร้างความผูกพัน ได้แก่ กิจกรรมปีใหม่ กิจกรรมสงกรานต์ การจัดงานวันสถาปนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โครงการสัมมนาประจำปี โดยในทุกๆ กิจกรรมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะมีการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งทางคณะกรรมการที่จัดกิจกรรมนั้นๆ จะมีการนำผลประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน และทำการส่งต่อให้คณะกรรมการในปีถัดไป ทำการทบทวน ปรับปรุงรูปแบบการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมและดีขึ้นในปีต่อไป

(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วม เพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ซึ่งสรุปได้ดังตารางที่ 7-7

ตารางที่ 7-7 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร

รายการ	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.83
ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น	4.67
มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	4.50
ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.50
ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร	4.50
มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี	4.33
ความท้าทายในการทำงาน	4.33
การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.33

ตารางที่ 7-7 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี	4.17
สำนักคอมพิวเตอรืฯ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง	4.00
ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	4.00
ความเชี่ยวชาญในงานสามารถนำไปใช้ในงานบริการวิชาการได้	4.00

ตารางที่ 7-8 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ระดับความผูกพัน (มากที่สุด)	ปัจจัยความผูกพัน
30 - 39 ปี	4.57	มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
40 - 49 ปี	4.79	ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร
≥ 50 ปี	4.50	1. มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 4. มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี 5. ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

จากตารางที่ 7-8 สรุปได้ว่า บุคลากรช่วงอายุ 40-49 ปี มีปัจจัยความผูกพัน คือ ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กรมากที่สุด รองลงมาช่วงอายุ 30-39 ปี มีปัจจัยความผูกพัน คือ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และช่วงอายุ ≥ 50 ปี ปัจจัยความผูกพัน คือ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 7-9 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรจำแนกตามประเภทและตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ระดับความ ผูกพัน (มากที่สุด)	ปัจจัยความผูกพัน
กลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง - นักวิชาการคอมพิวเตอร์	4.54	1. มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3. ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร
กลุ่มวิชาชีพเฉพาะทาง - วิศวกร	5.00	1. มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2. มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี 3. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 4. ความท้าทายในการทำงาน 5. ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร 6. ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น 7. การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น
กลุ่มวิชาชีพทั่วไป - นักวิชาการพัสดุ - นักวิชาการเงินและบัญชี - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน - บุคลากร - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4.83	มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 7-9 สรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามประเภทและตำแหน่งสำหรับประเภทวิชาชีพเฉพาะทาง (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และวิศวกร) ได้แก่ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี ความท้าทายในการทำงาน ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น สำหรับประเภทวิชาชีพทั่วไป (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน บุคลากร และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป) ได้แก่ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการด้านการพัฒนาบุคลากร โดยมีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมเพื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาตนเองรายบุคคล ซึ่งมีสถิติบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ใน 3 ปีที่ผ่านมา ดังตารางที่ 7-10 ถึง 7-12

ตารางที่ 7-10 สถิติการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถิติการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับ	ตำแหน่ง	การอบรม	การสัมมนา	การประชุมวิชาการ	การเสวนา	การจัดบรรยาย	การศึกษาดูงาน	รวม
1	นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการพิเศษ	6	5	0	4	1	0	16
2	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	6	3	0	3	3	0	15
3	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	6	3	0	4	2	0	15
4	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ	4	5	0	4	2	0	15
5	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	4	3	0	4	2	0	13
6	วิศวกร ปฏิบัติการ	4	3	0	5	1	0	13
7	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	5	3	0	4	1	0	13
8	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	6	3	0	3	1	0	13
9	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	4	3	0	4	2	0	13
10	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	4	3	0	4	1	0	12
11	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	1	3	1	4	2	0	11
12	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	2	3	0	4	2	0	11
13	บุคลากร ปฏิบัติการ	2	4	0	4	1	0	11
14	วิศวกร ชำนาญการ	2	3	0	5	1	0	11
15	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	3	3	0	4	1	0	11
16	นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ	1	5	0	3	1	0	10
17	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	2	3	0	4	1	0	10
18	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	1	3	0	4	2	0	10
19	วิศวกร ปฏิบัติการ	2	3	0	3	1	0	9
20	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	1	3	0	3	2	0	9
21	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	1	3	0	4	1	0	9
22	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	1	2	0	3	1	0	7
23	วิศวกร ปฏิบัติการ	2	3	0	1	0	0	6
24	วิศวกร ปฏิบัติการ	1	2	0	1	0	0	4
25	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงาน	0	2	0	1	0	0	3

ตารางที่ 7-11 สถิติการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถิติการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับ	ตำแหน่ง	การอบรม	การสัมมนา	การประชุมวิชาการ	การเสวนา	การจัดบรรยาย	การศึกษาดูงาน	รวม
1	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	20	4	0	2	1	0	27
2	นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการพิเศษ	15	5	0	3	1	0	24
3	วิศวกร ปฏิบัติการ	14	5	0	2	1	0	22
4	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	15	4	0	2	1	0	22
5	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	9	5	0	4	1	0	19
6	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	11	5	0	2	1	0	19
7	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	10	5	1	2	1	0	19
8	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	11	4	0	3	0	0	18
9	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	10	4	0	3	1	0	18
10	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	8	5	1	2	1	0	17
11	นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ	9	5	0	3	0	0	17
12	บุคลากร ปฏิบัติการ	9	4	0	3	1	0	17
13	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	10	4	0	2	1	0	17
14	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ	11	4	0	2	0	0	17
15	วิศวกร ปฏิบัติการ	6	5	0	4	1	0	16
16	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	9	4	0	2	1	0	16
17	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	8	4	2	2	0	0	16
18	วิศวกร ปฏิบัติการ	6	5	0	4	0	0	15
19	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	7	4	2	2	0	0	15
20	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	6	5	0	4	0	0	15
21	วิศวกร ชำนาญการ	7	4	0	2	1	0	14
22	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	9	3	0	2	0	0	14
23	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	6	4	0	2	0	0	12
24	วิศวกร ปฏิบัติการ	3	4	0	1	0	0	8
25	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงาน	2	0	0	0	0	0	2

ตารางที่ 7-12 สถิติการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถิติการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	ตำแหน่ง	การอบรม	การสัมมนา	การประชุมวิชาการ	การเสวนา	การจัดบรรยาย	การศึกษาดูงาน	รวม
1	นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการพิเศษ	17	4	0	1	0	2	24
2	นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ	13	4	0	2	0	0	19
3	บุคลากร ปฏิบัติการ	13	4	0	2	0	0	19
4	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	14	4	0	1	0	0	19
5	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	13	4	0	1	0	0	18
6	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	10	4	0	2	1	0	17
7	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ	12	4	0	1	0	0	17
8	วิศวกร ปฏิบัติการ	11	3	0	1	1	0	16
9	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	12	3	0	1	0	0	16
10	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	8	3	2	1	1	1	16
11	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	10	4	0	1	0	0	15
12	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	10	3	0	1	1	0	15
13	วิศวกร ปฏิบัติการ	11	2	0	1	0	0	14
14	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	8	3	1	1	0	0	13
15	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	6	2	0	3	1	0	12
16	วิศวกร ปฏิบัติการ	10	1	0	1	0	0	12
17	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ	8	3	0	1	0	0	12
18	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	6	2	1	1	1	0	11
19	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	7	3	0	1	0	0	11
20	วิศวกร ชำนาญการ	7	2	0	2	0	0	11
21	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ	6	3	0	2	0	0	11
22	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ	8	1	0	1	0	0	10
23	วิศวกร ปฏิบัติการ	8	1	0	1	0	0	10
24	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ	6	2	1	1	0	0	10
25	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงาน	3	1	0	0	0	0	4

จากตารางที่ 7-10 ถึง 7-12 บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ ได้นำองค์ความรู้มาเผยแพร่ต่อโดยการจัดโครงการอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ โครงการอบรมหลักสูตรออกแบบงานกราฟิกง่าย ๆ ด้วย Canva โครงการอบรมหลักสูตร การสร้าง Data Visualization ด้วย Google Data Studio รวมถึง การจัดกิจกรรมการบรรยายเพื่อแบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แก่ การบรรยาย เรื่อง ระบบลายมือชื่อดิจิทัลภายใต้ Thai University Consortium ซึ่งมีบุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสนใจเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ยังสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการพัฒนาความรู้ในทุกรูปแบบที่สามารถผลักดันให้กลยุทธ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประสบผลสำเร็จ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance and Societal Contribution Results)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จัดโครงการสัมมนา เรื่อง การจัดทำแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระหว่างวันที่ 6-8 มิถุนายน 2566 ณ โรงแรมนิราริทธิ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework ดังตารางที่ 7-13

ตารางที่ 7-13 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework

คำแนะนำ : เสนอแนะให้ทำการระดมสมองทีมงานใน 7 ปัจจัยนี้ โดยไม่จำเป็นต้องตอบคำถามทุกข้อ เพื่อต่อยอดสู่การวิเคราะห์ SWOT ต่อไป	
Strategy กลยุทธ์	มีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการมากน้อยแค่ไหน มาก กล่าวคือมีการระดมสมองเพื่อจัดทำแผนของสำนัก กลยุทธ์ของสำนักที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการตามแผนของมหาวิทยาลัย มีการปฏิบัติตามแผนมากน้อยแค่ไหน มาก กล่าวคือ มีการดำเนินการตามแผนและการติดตามการดำเนินการตามแผนเป็นระยะเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามแผนที่จัดทำขึ้น มีการทำงานเชิงรุกหรือไม่ มีการทำงานเชิงรุกเพิ่มมากขึ้นแต่ยังไม่มากพอ หรือมีเป็นบางงานแต่ยังเป็นส่วนน้อย บุคลากรมีความเข้าใจกลยุทธ์ของหน่วยงานเพียงใด ปานกลางถึงน้อย กล่าวคือบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดทำกลยุทธ์แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจและส่วนใหญ่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างที่ชัดเจนแค่ไหน ไม่มี มีแนวทางในการพัฒนาบริการให้กับลูกค้า(ผู้รับบริการ) ในระดับใด ยังไม่แน่ใจว่ามีหรือไม่แต่ถ้ามีอยู่ในระดับที่ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง มีแผนพัฒนาการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของบุคลากรมากน้อยแค่ไหน ปานกลาง กล่าวคือมีแผนการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมีการดำเนินการเป็นประจำทุกปี ซึ่ง

ตารางที่ 7-13 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework (ต่อ)

คำแนะนำ : เสนอแนะให้ทำการระดมสมองทีมงานใน 7 ปัจจัยนี้ โดยไม่จำเป็นต้องตอบคำถามทุกข้อ เพื่อต่อยอดสู่การวิเคราะห์ SWOT ต่อไป	
Strategy กลยุทธ์	ขับเคลื่อนด้วยคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติการหรือไม่ มี
Structure โครงสร้าง องค์กร	โครงสร้างปัจจุบันช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วแค่ไหน ปานกลางถึงน้อย สายการบังคับบัญชาช่วยให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นมากน้อยแค่ไหน มากถึงน้อย กล่าวคือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างราบรื่นแต่บางครั้งก็ทำให้ช้าเพราะขั้นตอนมาก ลักษณะการจัดกลุ่มงานมีความสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบเพียงใด ปานกลางถึงน้อย กล่าวคือสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบปานกลาง ปัจจุบันบุคลากรมีความสนใจในงาน ด้านอื่น ที่มีความสอดคล้องน้อยกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบหลักภายในฝ่าย โครงสร้างของสายงานช่วยให้มีความเข้าใจและทำงานเชิงรุกตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด มากถึงน้อย กล่าวคือการทำงานเชิงรุกตามบทบาทบางอย่าง
Systems ระบบงาน	มีการวิเคราะห์ระบบงานหลัก (Core work System) และระบบงานสนับสนุน (Support work system) ที่ ชัดเจนเพียงใด การวิเคราะห์ระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนยังไม่ชัดเจน มีการควบคุมกระบวนการสำคัญ (Key work process) อย่างไร เพื่อบรรลุการทำงานตามพันธกิจ (Mission) มีการทำงานตามพันธกิจด้วย PDPC ในกระบวนการขอแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติการประจำปี และ ISO 9001:2015 รวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ผ่านคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นและติดตามผลพร้อมทั้งรายงานผลการ ดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหาร มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมากน้อยแค่ไหน ช้าซ้อนกันหรือไม่ มากถึงปานกลาง กล่าวคือขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจนมีการลำดับขั้นตอนการทำงาน แต่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ หลายชุดมากและบุคลากรในแต่ละชุดซ้ำซ้อนกัน มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน มาก กล่าวคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ตามความเหมาะสม มีการเก็บเอกสารใน Google Drive มีการใช้ Google Sheet และ Google Doc เพื่อให้ทำงานได้พร้อมกัน มีการสร้างแบบสำรวจ และทำ poll มีการ ประยุกต์ใช้ Appsheet สร้างเป็นระบบเพื่อลดการใช้กระดาษและช่วยในการรายงานผล แจ้งข้อมูลปัจจุบัน อย่างทั่วถึง มีการสื่อสารและประสานงานอย่างเป็นระบบมากน้อยแค่ไหน มากถึงน้อย กล่าวคือมีการสื่อสาร ประสานงาน มีขั้นตอนและลำดับขั้นในการประสานงานค่อนข้างชัดเจน เช่น การสื่อสารผ่าน PR ICIT และกลุ่มไลน์ @ICIT แจ้งเพื่อทราบ เป็นต้น มีระบบการจัดการความรู้ (KM) ที่มีประสิทธิภาพเพียงใด มีระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพดีแต่ กล่าวคือมีการเก็บข้อมูลและการจัดกิจกรรมแต่ยังไม่ประสิทธิภาพ เพียงพอในการประชาสัมพันธ์หรือการสร้างสังคมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตารางที่ 7-13 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework (ต่อ)

คำแนะนำ : เสนอแนะให้ทำการระดมสมองทีมงานใน 7 ปัจจัยนี้ โดยไม่จำเป็นต้องตอบคำถามทุกข้อ เพื่อต่อยอดสู่การวิเคราะห์ SWOT ต่อไป	
Style ลักษณะ ของผู้นำ	ผู้นำกำหนดทิศทางองค์กรได้ชัดเจนมากน้อยแค่ไหน มากที่สุดถึงปานกลาง ผู้นำให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีมากน้อยแค่ไหน มากถึงน้อย ผู้นำให้ความสำคัญกับผลกระทบของการตัดสินใจมากน้อยแค่ไหน มากถึงปานกลาง ผู้นำให้ความใส่ใจกับบุคลากรด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด มากถึงน้อย ผู้นำให้ความใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมากน้อยแค่ไหน มากถึงปานกลาง ผู้นำรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามากน้อยแค่ไหน มากถึงน้อย
Staff บุคลากร	ความเหมาะสมด้านปริมาณของบุคลากรหรือไม่ ไม่เพียงพอ บุคลากรเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของตนในระดับใด ปานกลาง ความพร้อมของบุคลากรในการตอบรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับใด ปานกลางถึงน้อย ความพร้อมของบุคลากรในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับใด มากถึงน้อย ระบบการคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพหรือไม่ กรณีพนักงานมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูง กรณีพนักงานพิเศษไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ระบบการพัฒนาบุคลากร (HRD) มีประสิทธิภาพหรือไม่ ปานกลางถึงน้อย มีการบริหารจัดการคนเก่ง (Talent) ในระดับใด ปานกลางถึงน้อย มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในระดับใด ปานกลางถึงน้อย มีความโดดเด่นและการเป็นที่ยอมรับของบุคลากรอยู่ในระดับใด ดีถึงไม่มี
Skill ทักษะ	ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรอยู่ในระดับใด มากถึงปานกลาง แต่ไม่ลงมือทำ บุคลากรมีทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับใด มากถึงปานกลาง บุคลากรมีทักษะในการสร้างนวัตกรรมแบบต่างๆ อยู่ในระดับใด ปานกลางถึงไม่มี ทักษะของบุคลากรที่เอื้อต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับใด มากถึงน้อย ทักษะการบริหารแบบมีอาชีพของผู้บริหารทุกระดับอยู่ในระดับใด สูงถึงปานกลาง ทักษะในการปฏิสัมพันธ์และดูแลลูกค้า (ผู้รับบริการ) อยู่ในระดับใด ดีถึงปานกลาง ทักษะของบุคลากรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับใด มากถึงปานกลาง
Shared Value ค่านิยมร่วม	ความเชื่อมั่นและศรัทธาของบุคลากรต่อองค์กรอยู่ในระดับใด ปานกลาง บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับใด ปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับใด มากถึงปานกลาง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน (Service mind) อยู่ในระดับใด ปานกลาง ค่านิยมร่วมเพื่อการสร้างความรับผิดชอบอยู่ในระดับใด ปานกลาง

อีกทั้งการสัมมนาก็ยังมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL Analysis ดังตารางที่ 7-14

ตารางที่ 7-14 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL Analysis

คำแนะนำ: เสนอแนะให้ทำการระดมสมองทีมงานใน 6 ปัจจัยนี้ โดยไม่จำเป็นต้องตอบคำถามทุกข้อเพื่อต่อยอดสู่การวิเคราะห์ SWOT ต่อไป	
P	ปัจจัยด้านการเมืองที่ส่งผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น เปลี่ยนรัฐบาลใหม่ รัฐบาลกำหนด Mega Project ใหม่ เป็นต้น 1. การบริหารจัดการของรัฐบาลมีผลต่อการจัดสรรงบประมาณมากขึ้นและน้อยลง 2. การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ส่งผลต่อการบริหารจัดการองค์กร และรวมไปถึงการจัดสรรงบประมาณ 3. ยุทธศาสตร์ในการบริหารงานเป็นไปตามมาตรการรัฐ การเปลี่ยนแปลงระเบียบการทำงาน การปรับแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ
E	ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ อัตราดอกเบี้ยนโยบาย เป็นต้น 1. ค่าครองชีพสูงขึ้นมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักศึกษาที่จะเข้ามาศึกษาต่อ 2. กระทบในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีการใช้งบประมาณมากขึ้น เช่น ราคา Software ที่สูงขึ้นอาจทำให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่น้อยลงตามจำนวนนักศึกษาที่อาจจะน้อยลง 3. การปรับเปลี่ยนนโยบายดอกเบี้ย ค่าเงิน ทำให้ค่าใช้จ่ายที่วางแผนไว้ อาจจะไม่เป็นไปตามแผน เช่นถ้าราคาสูงขึ้นอาจจะซื้ออุปกรณ์ไม่ได้
S	ปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร Lifestyle ของลูกค้าเปลี่ยน เป็นต้น 1. อัตราการเกิดน้อยลงทำให้ปริมาณเด็กที่จะเข้ารับการศึกษาน้อยลง 2. ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ 3. Lifestyle ของเด็กรุ่นใหม่ที่เน้นทำธุรกิจส่วนตัวมากกว่าที่จะเข้ารับการศึกษากายในมหาวิทยาลัย 4. เด็กรุ่นใหม่ที่เน้นเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากกว่าที่จะเข้ารับการศึกษากายในสถานศึกษา 5. ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะเฉพาะทางมากกว่าคุณวุฒิของนักศึกษาที่จบปริญญา
T	ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น Social Platform ใหม่ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ เป็นต้น 1. การโจมตีระบบเครือข่ายรูปแบบใหม่ๆ ที่มีมาทุกวัน 2. การใช้ยานคลาวด์ที่แพร่หลาย 3. VR และ Metaverse ที่เปลี่ยนรูปแบบในการทำงาน 4. 5G 5. ปฏิสัมพันธ์การทำงานร่วมกันน้อยลง เช่น การใช้เครื่องมือประชุมออนไลน์ 6. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์หลากหลายรูปแบบให้เลือกใช้ทำให้รูปแบบการให้บริการต้องปรับเปลี่ยนระบบที่ให้บริการให้เหมาะสมกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 7-14 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL Analysis (ต่อ)

คำแนะนำ: เสนอแนะให้ทำการระดมสมองทีมงานใน 6 ปัจจัยนี้ โดยไม่จำเป็นต้องตอบคำถามทุกข้อเพื่อต่อยอดสู่การวิเคราะห์ SWOT ต่อไป	
E	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น Trend การใช้รถไฟฟ้า ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น 1. Trend การใช้รถไฟฟ้า 2. นโยบาย Net Zero ลดก๊าซเรือนกระจก 3. PM 2.5 มลพิษทางอากาศ 4. โรคติดต่ออุบัติใหม่ (โควิด)
L	ปัจจัยด้านกฎหมายที่ส่งผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น กฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว กฎหมายแรงงาน เป็นต้น 1. PDPA 2. พรบ.ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ 3. พรบ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 4. พรบ.ว่าด้วยการกระทำผิดคอมพิวเตอร์ 2560 5. พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 6. พรบ.ว่าด้วยการบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในการสัมมนาได้วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก พร้อมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ดังตารางที่ 7-15

ตารางที่ 7-15 การวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็ง	จุดแข็ง
1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานอย่างทั่วถึง <u>ทำให้</u> การบริหารจัดการภายในสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาการทำงาน 2. บุคลากรมีประสบการณ์ด้านการดูแลระบบสารสนเทศและเครือข่ายขนาดใหญ่ (ระดับมหาวิทยาลัย) <u>ทำให้</u> มีมุมมองที่ครอบคลุมและครบถ้วนในการแก้ไขปัญหาและเกิดความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการ 3. ให้บริการระบบงานสารสนเทศที่สำคัญแก่บุคลากร นักศึกษา <u>ทำให้</u> มีโอกาสในการสร้างบริการใหม่ ๆ 4. มีมาตรฐานสากลด้านสารสนเทศ เช่น ISO ต่าง ๆ <u>ทำให้</u> การทำงานเป็นระบบมากขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) ยังไม่มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน <u>ทำให้</u> ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดองค์กรและไม่บรรลุวิสัยทัศน์ 2. อัตรากำลังบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ รวมทั้งขาดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง <u>ทำให้</u> ไม่สามารถพัฒนางานใหม่ได้ด้วยตนเอง ไม่สามารถช่วยส่วนงานอื่นในการปฏิบัติงานได้ 3. บุคลากรมีภาระงานไม่เท่าเทียมกัน <u>ทำให้</u> ภาระความรับผิดชอบของบุคลากรบางท่านหนักเกินไป 4. ขาดการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการจัดซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงาน <u>ทำให้</u> การจัดสรรงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ และใช้อุปกรณ์ไม่คุ้มค่าไม่เต็มประสิทธิภาพ

ตารางที่ 7-15 การวิเคราะห์ SWOT (ต่อ)

โอกาส	อุปสรรค
5. บุคลากรและนักศึกษา ต้องการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น <u>ทำให้</u> มีโอกาสได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนางานบริการ	5. ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้านลิขสิทธิ์การใช้งานซอฟต์แวร์และค่าบำรุงรักษาระบบสารสนเทศส่วนกลาง <u>ทำให้</u> ต้องใช้เงินของส่วนงานจนไม่มีงบประมาณในการพัฒนางานบริการใหม่ๆ

อีกทั้งผู้ในระดับสูงได้สื่อสารไปสู่บุคลากรในโครงการสัมมนา เรื่อง การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2567-2570 ระหว่างวันที่ 21-23 มิถุนายน 2566 ณ สเม็ด ทับทิมรีสอร์ท จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดระบบการนำองค์กรไปสู่ผู้ปฏิบัติ และระดมความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ

ผู้ในระดับสูงมีการจัดโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีเพื่อรายงานผลการดำเนินงานและถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ โดยมีผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี ดังตารางที่ 7-16

ตารางที่ 7-16 ผลการดำเนินงานโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน

ปีงบประมาณ	จำนวนบุคลากร (คน)	ระยะเวลาจัดโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
2564	43	8 ตุลาคม 2563	38	4.64
2565	43	8 ตุลาคม 2564	40	4.42
2566	43	20 ตุลาคม 2565	43	4.65

จากตารางที่ 7-16 สรุปได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 บุคลากรมีผลประเมินความพึงพอใจต่อโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ผู้ในระดับสูงได้ร่วมกันกำหนดกลุ่มลูกค้า วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ความถี่ในการเก็บข้อมูล เพื่อนำเสียงที่ได้ยินไปใช้ประโยชน์ ดังตารางที่ 7-17

ตารางที่ 7-17 การรับฟังเสียงลูกค้า

วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล /รวบรวมส่งผล เพื่อวิเคราะห์)	สรุป เสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ ประโยชน์
Social Listening (Facebook & LINE)	C1 C2 C5	D / M	1+3+5	all
Survey Overall satisfaction.	C1 C2 C5	D / M	1+2+3+4+5+6	all
After service survey	C1 C2 C5	AF / M	2+3+5	all
e-Mail ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และของผู้บริหาร	C1 C2	D / M	3+5	ST+HR+IT+PI+RD
Focus Group	C1 C2 C3 C4 C5	Y / Y	1+4+5	all
Interview	C1 C2	H / H	1+2+3+4+5	all
Mystery Shopper	C1 C2 C5	H / H	1+2+3+4+5	ST+HR+IT+PI+RD
Customer Visit (ICIT พบส่วน งาน)	C3 C4	Y / Y	1+2+3+4+5	all
Open House (ICIT Day)	C1 C2 C5	Y / Y	1+2+3+4+5	all
Frontline Data (หน้า เคาน์เตอร์)	C1 C2 C5	D / M	1+3+5	all
Complaint Resolution (การแก้ไขข้อร้องเรียน)	C1 C2 C5	D / M	1+3+4+5	all

ตารางที่ 7-17 การรับฟังเสียงลูกค้า (ต่อ)

วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล /รวบรวมส่งผล เพื่อวิเคราะห์)	สรุป เสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ประโยชน์
Exit Interview (สัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออก)	C2	AF / M	1+2+4	all

หมายเหตุ

กลุ่มลูกค้า	ความถี่	สรุปเสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ประโยชน์
C1 = นักศึกษา C2 = บุคลากร C3 = ส่วนงานภายใน C4 = หน่วยงาน ภายนอก C5 = บุคคลภายนอก	D = Daily M = Monthly AF = After Service H = Half Year Y = Year	1 = Unmet Need 3 อันดับ 2 = ปัจจัยความพึง พอใจ 3 อันดับ 3 = ประเด็นร้องเรียน 3 อันดับ 4 = X-Data สำคัญ 3 อันดับ 5 = บริการที่เข้าถึง ยาก 6 = ผลลัพธ์ที่ความ ผูกพันน้อย 3 อันดับ	ST (Strategy) = การวางแผนกลยุทธ์, HR (Human Resource) = การวางแผน และพัฒนากำลังคน IT (Information Technology) = พัฒนาระบบสารสนเทศและงานบริการ, PI (Process Improvement) = ปรับปรุง กระบวนการทำงาน, RD (Relation Development) = การ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า, DL (Digital Literacy) = การพัฒนา ความรู้ด้านดิจิทัลแก่บุคคลภายในและ ภายนอก

จากตารางที่ 7-17 สรุปได้ว่าผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าหลายวิธี โดยแต่ละวิธีมีความถี่ในการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน และนำมาสรุปเพื่อหาวิธีนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ

ผู้นำระดับสูงได้จัดทำแบบสำรวจปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วมเพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ โดยสำรวจระหว่างวันที่ 10-17 กรกฎาคม 2565 บุคลากรเฉพาะที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน ตอบกลับจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ผลการสำรวจเป็นไปตามตารางที่ 7-18

ตารางที่ 7-18 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร

รายการ	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.83
ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น	4.67
มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	4.50
ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.50
ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร	4.50
มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี	4.33
ความท้าทายในการทำงาน	4.33
การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.33
มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี	4.17
สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง	4.00
ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	4.00
ความเชี่ยวชาญในงานสามารถนำไปใช้ในงานบริการวิชาการได้	4.00

จากตารางที่ 7-18 สรุปได้ว่าปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันและต้องการมีส่วนร่วมเพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร ตามลำดับ

ผู้นำระดับสูงมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ โดยมีผลประเมินย้อนหลัง 3 ปี ดังตารางที่ 7-19

ตารางที่ 7-19 ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ

ปีงบประมาณ	จำนวนบุคลากร (คน)	ระยะเวลาประเมิน	ผู้ตอบแบบประเมิน		ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
			ฉบับ	ร้อยละ			
2564	43	17 ถึง 31 พฤษภาคม 2564	35	81.40	3.98	0.79	มาก
2565	43	23 พฤษภาคม ถึง 2 มิถุนายน 2565	30	69.77	4.14	0.15	มาก
2566	43	16 ถึง 26 พฤษภาคม 2566	27	62.79	4.11	0.22	มาก

จากตารางที่ 7-19 สรุปได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 บุคลากรมีผลประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก

(2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance)

มีการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบในส่วนของการเงินมีการรายงานผลการใช้จ่ายเงินต่อคณะกรรมการบริหารทุกเดือน ต่อคณะกรรมการประจำทุกไตรมาส ด้านงานพัสดุมีการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ทั้งนี้มีการรับการตรวจประเมินจากหน่วยตรวจสอบภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี

(4) จริยธรรม (Ethics)

ผู้นำระดับสูงตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการแสดงเจตจำนงที่สุจริตในการบริหารงานว่าจะยึดมั่นการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานนำไปสู่องค์กรโปร่งใสอย่างยั่งยืน ดังตารางที่ 7-20

ตารางที่ 7-20 การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

การดำเนินงาน	ผลลัพธ์
การปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของส่วนงาน	ดำเนินการจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ รวมถึงมีการจัดการบรรยายพิเศษเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรมในโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี
การรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ดำเนินการรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน
การกำกับดูแลจรรยาบรรณของบุคลากร	ดำเนินการจัดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจรรยาบรรณบุคลากรในเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรได้รับทราบและถือปฏิบัติ มีการจัดการบรรยายพิเศษเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณ ในโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดูแล และสอดส่องความประพฤติ การปฏิบัติตนของบุคลากรในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้เป็นไปตามจรรยาบรรณตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด อีกทั้งยังได้จัดโครงการเชิดชูเกียรติบุคลากร โดยมีประเภทของการเชิดชูเกียรติบุคลากร ได้แก่ ด้านการมาปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาตนเองและแบ่งปันความรู้ รวมถึงมี

ตารางที่ 7-20 การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (ต่อ)

การดำเนินงาน	ผลลัพธ์
	การแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรระดับส่วนงาน กำกับ ควบคุม ดูแลการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของส่วนงาน
การจัดทำการควบคุมภายใน	ดำเนินการประเมินการควบคุมภายในตามแบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน 5 องค์ประกอบ 17 หลักการ และรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในตามด้านที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้แก่ ด้านภารกิจหลัก ด้านนโยบายดำเนินงานที่สำคัญ ด้านบริการวิชาการ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารพัสดุ ด้านการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ผู้นำระดับสูงมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมโดยได้กำกับดูแลองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 7-21

ตารางที่ 7-21 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน
หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	ผู้บริหารได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน ประจำปีอย่างชัดเจน และปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	มีการกำหนดขั้นตอน และกระบวนการทำงานโดยได้นำระบบสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้งาน เช่น ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชีโดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ ระบบลงทะเบียน ผูกอบรม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ ระบบค่าตอบแทน คณะกรรมการในการประชุม เว็บไซต์เพื่องานบริการวิชาการ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น รวมทั้งมีการบริหารจัดการเรื่องการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าทั้งด้านห้องเรียน ห้องประชุม เครื่องพิมพ์เลเซอร์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร อีกทั้งยังมีข้อตกลงการปฏิบัติตามมาตรการประหยัดพลังงาน เพื่อให้บุคลากรมีความตระหนักถึงการประหยัดพลังงานและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด
หลักตอบสนอง (Responsiveness)	การให้บริการวิชาการหรือการอบรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปีต้องมีการสำรวจความต้องการในการใช้บริการด้านฝึกอบรมเพื่อจัดหลักสูตรการอบรมให้สนองตอบต่อความต้องการในปีนี้ได้สำรวจช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565 จากผลการสำรวจได้จัดทำหลักสูตรการอบรม สำหรับบุคลากรและนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 10 หลักสูตร ได้แก่ 1. ออกแบบงานกราฟิกง่ายๆ ด้วย Canva 2. IBM SPSS สำหรับ Marketing Research 3. การเขียนโปรแกรมด้วยภาษา Python เพื่อการบริหารและการจัดการเครือข่าย

ตารางที่ 7-21 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน
หลักตอบสนอง (Responsiveness)	4. สร้างสรรค์งานกราฟิกด้วย Illustrator เบื้องต้น 5. การสร้าง Data Visualization ด้วย Google Looker Studio 6. Digital Workplace ออฟฟิศยุคใหม่กับสไตล์การทำงานแบบไฮบริด 7. การตรวจสอบ ป้องกัน และติดตามร่องรอยการถูกเจาะระบบสำหรับผู้ดูแล 8. Using Matlab with Python 9. Matlab for Statistical and Data Science 10. Introduction Matlab & Simulink with Machine Learning
หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง จำนวน 4 หัวข้อ ซึ่งในแต่ละหัวข้อมีฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินงานอย่างชัดเจน ดังนี้ วัตถุประสงค์ 1. ให้บริการทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย- รับผิดชอบโดยฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง 2. เป็นศูนย์กลางทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย – รับผิดชอบโดยฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง 3. ฝึกอบรม วิจัย และให้บริการทางวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ - รับผิดชอบโดยฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง 4. พัฒนาและดูแลระบบงานสารสนเทศให้กับมหาวิทยาลัย - รับผิดชอบโดยฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง
หลักความโปร่งใส (Transparency)	เปิดเผยการทำงานอย่างตรงไปตรงมา บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ ทั้งด้านการบริหาร การเงิน และการคลัง ดังนี้ 1. ด้านบริหาร – เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมเสนอแนะ ให้ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ 1. แบบสอบถามการบริหารจัดการ 2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3. สายตรงถึงผู้อำนวยการ 4. การประชุม/สัมมนา 5. บันทึกข้อความ 6. อีเมล 7. ไปรษณีย์

ตารางที่ 7-21 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน
	8. โทรศัพท์ 2. ด้านการเงิน – รายงานการใช้จ่ายเงินเป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการบริหาร ทุกไตรมาส ต่อคณะกรรมการประจำ ทั้งนี้ได้ผ่านการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นประจำทุกปีงบประมาณ 3. ด้านการคลัง – ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานพัสดุ 1. การจัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ – ดำเนินการโดยผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ ซึ่งต้องผ่านความเห็นชอบจากรองผู้อำนวยการที่ดูแลฝ่ายนั้น ๆ 2. การจัดซื้อ/จ้าง – ดำเนินการโดยงานพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 3. การตรวจรับ – ดำเนินการโดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะและสัญญา 4. การเบิกวัสดุ/ครุภัณฑ์ – ดำเนินการโดยบุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งเป็นไปตามความเหมาะสม และความจำเป็นของแต่ละฝ่าย โดยผ่านการกำกับดูแลของหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ 5. การโอนและจำหน่ายครุภัณฑ์ – ดำเนินการโดยงานพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	ผู้บริหารมีความชัดเจนในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานต่าง ๆ โดยให้บุคลากรจัดทำโครงการ/กิจกรรม ในแต่ละปีงบประมาณ ที่เกี่ยวข้องกับการะงานของตนเองเพื่อสนองตอบต่อยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ รวมทั้งร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการเป็นประจำในทุกปี อีกทั้งเปิดโอกาสให้ บุคลากรเป็นตัวแทนคณะกรรมการบริหารเพื่อร่วมกำหนดแนวทาง การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ต่อการบริหารจัดการสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ร่วมกับผู้บริหาร
หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	ผู้อำนวยการได้มอบหมายภาระหน้าที่ความรับผิดชอบผ่านรองรองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ สั่งการ กำกับ ดูแลการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่ 32/2561 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2561 รวมถึงการมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ สั่งการ กำกับ ดูแลการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่ 33/2561 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2561 ซึ่งผู้รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ได้ดำเนินงานภายใต้ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ภายใต้การดูแลของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
หลักนิติธรรม (Rule of Law)	ดำเนินการบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อตกลง ประกาศ คำสั่ง มติที่ประชุม ของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด และในกรณีที่เป็นการขัดข้อง ประกาศ คำสั่งของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะอ้างอิงข้อมูลของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ เช่นข้อตกลงการปฏิบัติงานและการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานพิเศษ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น

ตารางที่ 7-21 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน
หลักความเสมอภาค (Equity)	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ดังนั้นหลักความเสมอภาคจึงมีความสำคัญมากโดยยึดแนวปฏิบัติที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่มีการแบ่งแยกชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ อายุ ความพิการ สถานะทางสังคม รวมทั้งมีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ อีกทั้งปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด โดยได้เน้นย้ำเรื่องจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน โดยเป็นการประชุมบุคลากรทั้งสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อแจ้งเตือนและย้ำให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติ
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)	เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องต่าง ๆ แสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางสรุปโดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ต้องเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้นำระดับสูงจัดโครงการเชิดชูเกียรติเป็นประจำทุกปีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรและเป็นวิธีการหนึ่งที่สร้างความผูกพันกับองค์กร โดยมีผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี ดังตารางที่ 7-22

ตารางที่ 7-22 ผลการดำเนินงานโครงการเชิดชูเกียรติ

ปีงบประมาณ	ประเภทของการเชิดชูเกียรติ บุคลากร	ระยะเวลาการเก็บ ข้อมูล	ผู้ที่ได้รับรางวัล
2563	ด้านการมาปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 สิงหาคม 2563	ด้านการมาปฏิบัติงาน ได้แก่ นางสาวชาลินทร์ เกรียงสินยศ นายพีรธัช หนูชู นายชาติรี ธนศิลป์ ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ นายจันทพงษ์ บุตรลักษณ์ นายธีรสิทธิ์ พิษยังกูร
2564	ด้านการมาปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองและแบ่งปัน ความรู้	1 ตุลาคม 2563 ถึง 31 สิงหาคม 2564	ด้านการมาปฏิบัติงาน ได้แก่ นางสาวพิรณันท์ ลางดี ด้านการพัฒนาตนเองและแบ่งปันความรู้ ได้แก่ นางสาวกฤษณาทิ กระบวนรัตน์
2565	ด้านการมาปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองและแบ่งปัน ความรู้ The Best ที่หนึ่งในใจคุณ	1 ตุลาคม 2564 ถึง 31 สิงหาคม 2565	ด้านการมาปฏิบัติงาน ได้แก่ นางสุนทร ศรีมดุง ด้านการพัฒนาตนเองและแบ่งปันความรู้ ได้แก่ นางสาวกฤษณาทิ กระบวนรัตน์

ตารางที่ 7-22 ผลการดำเนินงานโครงการเชิดชูเกียรติ (ต่อ)

ปีงบประมาณ	ประเภทของการเชิดชูเกียรติ บุคลากร	ระยะเวลาการเก็บ ข้อมูล	ผู้ที่ได้รับรางวัล
			The Best ที่หนึ่งในใจคุณ ได้แก่ นางสาวชาลินทร์ เกรียงสินยศ นายจันทพงษ์ บุตรลักษณ์ นายอนุชิต ชำบำเหน็จ

(5) สังคม (Society)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีส่วนร่วมในการสร้างความสมบูรณ์แก่ระบบสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากจัดทำมาตรการประหยัดพลังงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประหยัดพลังงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ระบบแสงสว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ น้ำประปา และจะดำเนินการจัดทำสำนักงานสีเขียว (Green Office) โดยเริ่มจากการศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ต่อไป โดยได้ศึกษาดูงาน การจัดทำสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระหว่างวันที่ 13-14 กรกฎาคม 2566 ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับสังคม โดยนำแนวปฏิบัติที่ดีที่มีอยู่ไปเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงานรอบ ๆ ทั้ง 3 วิทยาเขต ดังตารางที่ 7-23

ตารางที่ 7-23 กิจกรรมสนับสนุนชุมชน

หลักสูตร	สถานที่จัด	วันที่ ดำเนินการ	ผู้เข้าร่วม	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
การออกแบบ กราฟิกเบื้องต้น ด้วย Canva	ห้อง 406 ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ มจพ.กรุงเทพฯ	10 พฤษภาคม 2566	26 คน จาก 11 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทพศิรินทร์ นนทบุรี โรงเรียนรัตนธานีเบศรี โรงเรียนวัดบางโพธิ์มawas โรงเรียนวัดประชาศรีธรรม โรงเรียนวัดปากน้ำ(พิบูลสงคราม) โรงเรียนวัดมัชฌันติการาม โรงเรียนวัดลานนาบุญ โรงเรียนวัดสร้อยทอง โรงเรียนศิลาจารพิพัฒน์ โรงเรียนอนุบาลนนทบุรี โรงเรียนโยธินบูรณะ	4.83

ตารางที่ 7-23 กิจกรรมสนับสนุนชุมชน (ต่อ)

หลักสูตร	สถานที่จัด	วันที่ ดำเนินการ	ผู้เข้าร่วม	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
	ห้อง 600 ชั้น 5 อาคารสิรินธร มจพ.วิทยาเขตปราจีนบุรี	30 พฤษภาคม 2566	11 คน จาก 8 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนชุมชนวัดหนองคอกหมู โรงเรียนนิคมสร้างตนเองจังหวัด ระยอง 1 โรงเรียนนิคมสร้างตนเองจังหวัด ระยอง 8 โรงเรียนบ้านมาบป่าหวาย โรงเรียนวัดดอนจันทร์ โรงเรียนวัดบ้านค่าย โรงเรียนวัดป่าประดู่ โรงเรียนวัดหนองกระบอก	4.93
	ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ชั้น 7 อาคารเนกประสงค์ มจพ.วิทยาเขตระยอง	26 พฤษภาคม 2566	19 คน จาก 6 หน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านพระ โรงเรียนชุมชนวัดบ้านไฉ่ โรงเรียนบ้านหัวเอน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1 โรงเรียนปราจีนกัลยาณี โรงเรียนบ้านห้วยเกษียร	4.77

จากตารางที่ 7-23 สรุปได้ว่าหลักสูตรการออกแบบกราฟิกเบื้องต้นด้วย Canva ที่จัดทั้ง 3 วิทยาเขต โดย
มีผู้เข้าร่วมอบรมจากหน่วยงานรอบ ๆ มหาวิทยาลัย มีผลประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการอยู่ใน
ระดับมากที่สุด

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market Results)

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial Performance)

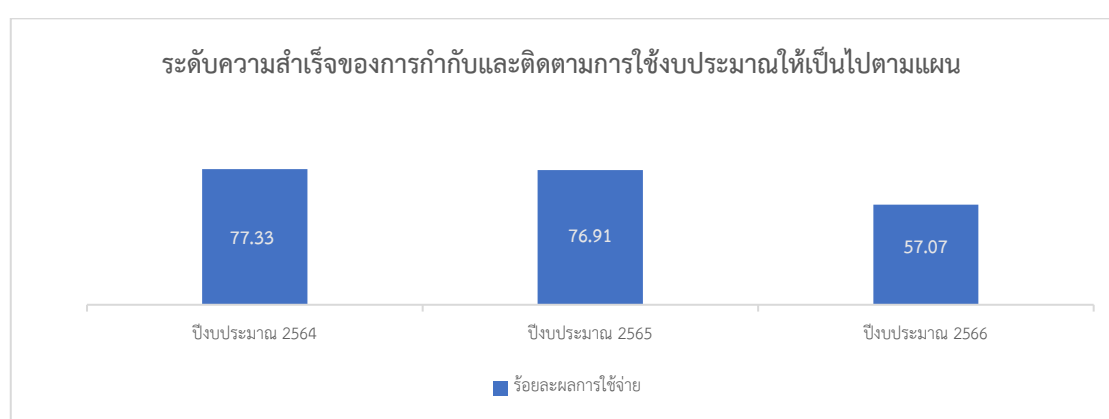
สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้รับงบประมาณจัดสรรประจำปีสำหรับการบริหารจัดการ จำแนกเป็น 4 แหล่ง
ได้แก่ 1) เงินงบประมาณแผ่นดิน 2) เงินรายได้จัดสรรให้หน่วยงาน 3) เงินรายได้เหลือจ่ายปีเก่า และ 4) เงินรายได้

มหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 มีงบประมาณรวม 75.64 ล้านบาท 93.79 ล้านบาท และ 82.51 ล้านบาท ตามลำดับ และมีผลการใช้จ่ายรวม 58.49 ล้านบาท 72.14 ล้านบาท และ 47.09 ล้านบาท ตามลำดับ ระดับความสำเร็จของการกำกับและติดตามการใช้งบประมาณเป็นไปตามแผน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 คิดเป็นร้อยละ 77.33 76.91 และ 57.07 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7-24 และภาพที่ 7-13

ตารางที่ 7-24 ระดับความสำเร็จของการกำกับและติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน

แหล่งเงิน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	15,452,700.00	15,626,623.36	35,244,300.00	35,524,098.77	25,476,400.00	14,206,461.00
เงินรายได้จัดสรรให้หน่วยงาน	25,298,200.00	15,976,596.93	21,391,200.00	15,785,132.46	24,465,900.00	15,217,177.13
เงินรายได้เหลือจ่ายปีเก่า	30,655,187.53	25,832,354.80	29,742,696.25	20,834,749.59	23,030,771.55	12,366,676.55
เงินรายได้มหาวิทยาลัย	4,240,000.00	1,060,000.00	7,420,000.00	0.00	9,540,000.00	5,300,000.00
รวมทั้งสิ้น	75,646,087.53	58,495,575.09	93,798,196.25	72,143,980.82	82,513,071.55	47,090,314.68
ร้อยละของผลการใช้จ่าย	77.33		76.91		57.07	

หมายเหตุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2566



ภาพที่ 7-13 ระดับความสำเร็จของการกำกับและติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีความสัมพันธ์กับแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ พ.ศ.2561-2565 และ พ.ศ.2566-2570 โดยดำเนินการผ่านโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งมีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และนำผลของแผนปฏิบัติการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปวางแผนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

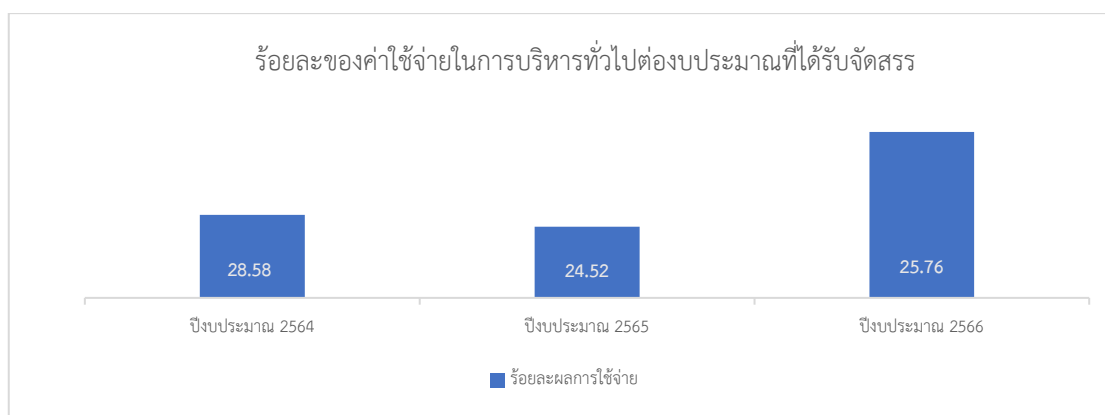
ผลลัพธ์ทางการเงินอันเป็นผลจากการวางแผนและการควบคุมต้นทุนอีกประการหนึ่ง คือ ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารทั่วไปต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งสิ้น อาทิ ค่าจ้างชั่วคราว ค่าวัสดุ ค่าใช้สอย เป็นต้น ดังตารางที่ 7-25 และภาพที่ 7-14 แสดงถึงความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในการควบคุมต้นทุนทางอ้อม

ตารางที่ 7-25 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารทั่วไปต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งสิ้น

แหล่งเงิน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	15,452,700.00	15,626,623.36	35,244,300.00	16,685,098.77	25,476,400.00	13,206,461.00
เงินรายได้จัดสรรให้หน่วยงาน	25,298,200.00	5,994,630.82	21,391,200.00	6,317,437.93	24,465,900.00	8,049,692.93
เงินรายได้เหลือจ่ายปีเก่า	30,655,187.53	0.00	29,742,696.25	0.00	23,030,771.55	0.00
เงินรายได้มหาวิทยาลัย	4,240,000.00	0.00	7,420,000.00	0.00	9,540,000.00	0.00
รวมทั้งสิ้น	75,646,087.53	21,621,254.18	93,798,196.25	23,002,536.70	82,513,071.55	21,256,153.93
ร้อยละของผลการใช้จ่าย	28.58		24.52		25.76	

หมายเหตุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2566

$$\text{ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารทั่วไปต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งสิ้น} = \frac{\text{ผลการใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น}}{\text{ผลรวมงบประมาณทั้งสิ้น}} \times 100$$

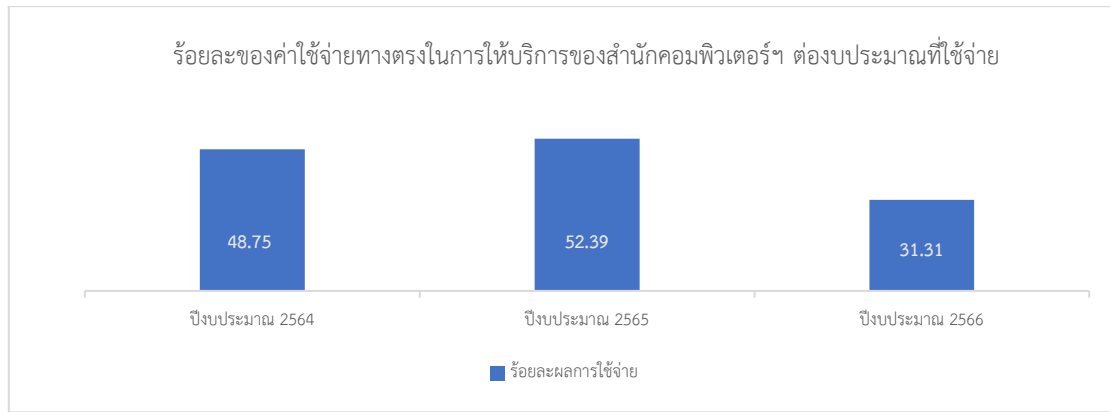


ภาพที่ 7-14 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารทั่วไปต่องบประมาณที่ได้รับจัดสรร

ค่าใช้จ่ายทางตรงในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เช่น ค่าบำรุงรักษาระบบต่าง ๆ ระบบเครือข่าย ค่าลิขสิทธิ์ในการใช้งานซอฟต์แวร์ เป็นต้น เป็นสัดส่วนค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 7-26 และภาพที่ 7-15 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษาที่จะเริ่มใช้งานในเดือนสิงหาคม 2566 นี้

ตารางที่ 7-26 ร้อยละของค่าใช้จ่ายทางตรงในการให้บริการห้องสมุดต่องบประมาณที่ใช้จ่ายทั้งสิ้น

แหล่งเงิน	ปีงบประมาณ 2564		ปีงบประมาณ 2565		ปีงบประมาณ 2566	
	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย	งบประมาณ	ผลการใช้จ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	15,452,700.00	0.00	35,244,300.00	18,839,000.00	25,476,400.00	1,000,000.00
เงินรายได้จัดสรรให้หน่วยงาน	25,298,200.00	9,981,966.11	21,391,200.00	9,467,694.53	24,465,900.00	7,167,484.20
เงินรายได้เหลือจ่ายปีเก่า	30,655,187.53	25,832,354.80	29,742,696.25	20,834,749.59	23,030,771.55	12,366,676.55
เงินรายได้มหาวิทยาลัย	4,240,000.00	1,060,000.00	7,420,000.00	0.00	9,540,000.00	5,300,000.00
รวมทั้งสิ้น	75,646,087.53	36,874,320.91	93,798,196.25	49,141,444.12	82,513,071.55	25,834,160.75
ร้อยละของผลการใช้จ่าย	48.75		52.39		31.31	

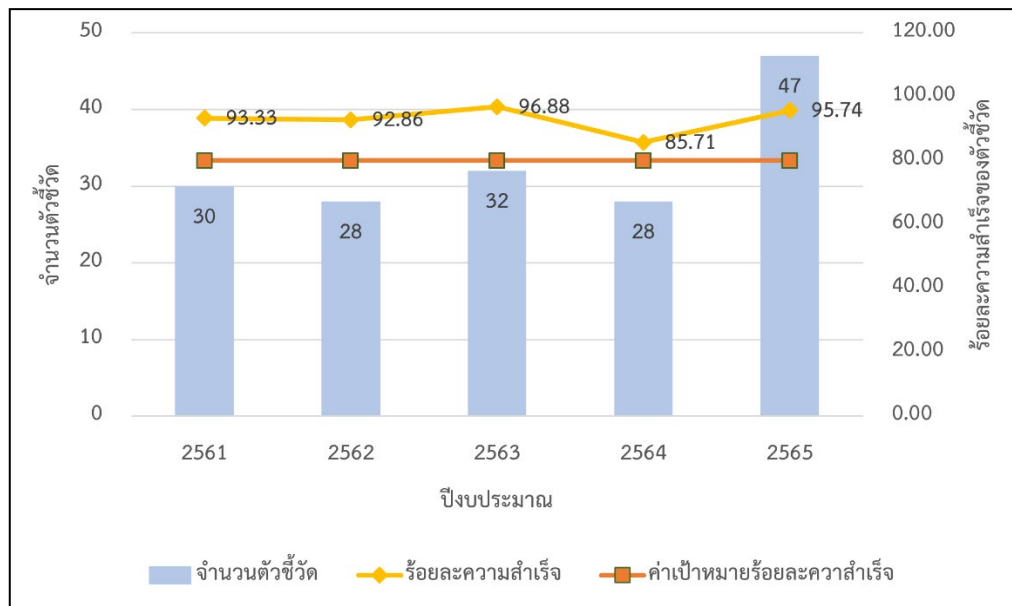


ภาพที่ 7-15 ร้อยละของค่าใช้จ่ายทางตรงในการให้บริการต่องบประมาณที่ใช้จ่ายทั้งสิ้น

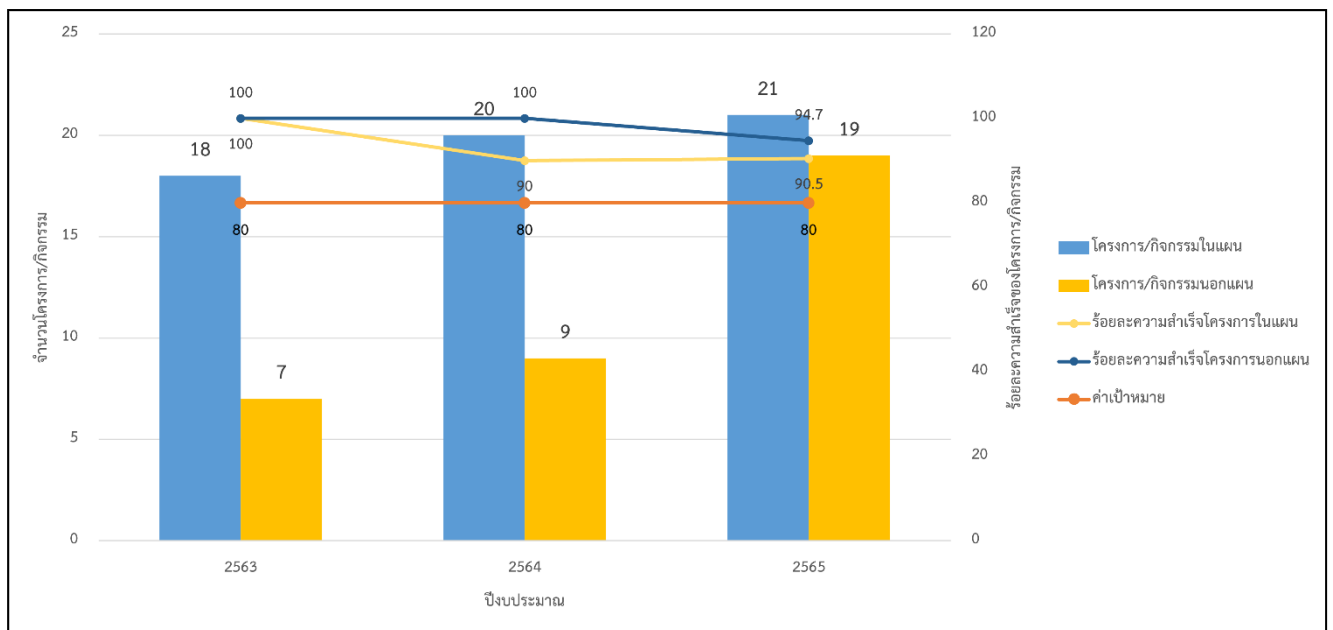
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการวางแผน และติดตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ทุก ๆ ไตรมาส โดยจะมีการประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของแต่ละฝ่าย จากนั้นจึงนำผลมารายงานแก่คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการระดับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อช่วยเร่งรัด ติดตาม และให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการดำเนินงาน สุดท้ายจึงนำผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดมาเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อเห็นชอบ และอำนวยความสะดวกในกรณีที่ปัญหา รวมถึงร่วมกันพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยมีการกำหนดค่าเป้าหมายร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ที่ ร้อยละ 80 จำนวนตัวชี้วัดและผลลัพธ์ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565 แสดงดังภาพที่ 7-16

ในส่วนของแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ 1) โครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการที่มีการวางแผนและผ่านขั้นตอนพิจารณาอนุมัติตามกระบวนการ และ 2) โครงการ/กิจกรรมนอกแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีการเสนอผ่านคณะกรรมการบริหารเมื่อมีความจำเป็นต้องจัดทำอย่างเร่งด่วนระหว่างปีงบประมาณเพื่อให้ทันต่อสถานะการเปลี่ยนแปลง ดังภาพที่ 7-17 แสดงร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ



ภาพที่ 7-16 จำนวนและร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ



ภาพที่ 7-17 จำนวนและร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมในแผน และนอกแผนปฏิบัติการ

