



รายงานการประเมินตนเอง
SELF ASSESSMENT REPORT

EdPEX 2023

1 กรกฎาคม 2566- 30 มิถุนายน 2567

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
EdPEX ปีการศึกษา 2566

คำนำ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นส่วนงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน มุ่งเน้นการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก พร้อมทั้งสร้างสรรค์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ สู่มาตรฐานสากล

ในปีการศึกษา 2566 (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2566 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2567) 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) งานบริการ	1
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรม	2
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	2
(4) สินทรัพย์	3
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	3
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	4
(1) โครงสร้างองค์กร	4
(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	6
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร	7
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	7
(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน	7
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	8
(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	8
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	9
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	9
หมวด 1 การนำองค์กร	10
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	10
ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม	11
(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม	11
(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติและอย่างมีจริยธรรม	11
ข. การสื่อสาร	12
ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน	14
(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	14
(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง	14

1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	15
ก.	การกำกับดูแลองค์กร	15
	(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร	15
	(2) การประเมินผลการดำเนินการ	16
ข.	การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม	16
	(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ	16
	(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	17
ค.	การสร้างประโยชน์ให้สังคม	17
	(1) ความผาสุกของสังคม	17
	(2) การสนับสนุนชุมชน	17
	หมวด 2 กลยุทธ์	18
2.1	การจัดทำกลยุทธ์	18
ก.	กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	18
	(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	18
	(2) นวัตกรรม	19
	(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์	19
	(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก	20
ข.	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	20
	(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	20
	(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	21
2.2	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	21
ก.	การวางแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	21
	(1) แผนปฏิบัติการ	21
	(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้	23
	(3) การจัดสรรทรัพยากร	24
	(4) แผนด้านบุคลากร	24
	(5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ	25
	(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ	25
ข.	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	25
	หมวด 3 ลูกค้ำ	26
3.1	ความคาดหวังของลูกค้ำ	26

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	26
(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน	26
(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	27
ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ	28
(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	28
(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ	28
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	29
ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	29
(1) การจัดการความสัมพันธ์	29
(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	29
(3) การจัดการกับข้อร้องเรียน	30
ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	30
(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	30
(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น	31
ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด	31
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	31
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	31
ก. การวัดผลการดำเนินการ	31
(1) ตัววัดผลการดำเนินการ	31
(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	32
(3) ความคล่องตัวของการวัดผล	32
ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	32
ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ	33
(1) ผลการดำเนินการในอนาคต	33
(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม	34
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	34
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ	34
(1) คุณภาพ	34
(2) ความพร้อมใช้	35
ข. ความรู้ขององค์กร	35
(1) การจัดการความรู้	35

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	36
(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน	36
หมวด 5 บุคลากร	37
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	37
ก. ชีตความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร	37
(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง	37
(2) บุคลากรใหม่	38
(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	38
(4) การทำงานให้บรรลุผล	39
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	39
(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน	39
(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	40
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	41
ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	41
(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน	41
(2) การประเมินความผูกพัน	41
ข. วัฒนธรรมองค์กร	41
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนา	42
(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน	42
(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	42
(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ และการพัฒนา	42
(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	43
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	43
6.1 กระบวนการทำงาน	43
ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	43
(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	43
(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ	45
(3) แนวคิดในการออกแบบ	45
ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	46
(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ	46
(2) กระบวนการสนับสนุน	46

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ	47
ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	48
ง. การจัดการนวัตกรรม	48
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	49
ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	49
ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	49
ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน	50
(1) ความปลอดภัย	50
(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	51
หมวด 7 ผลลัพธ์	51
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นๆ และด้านกระบวนการ	51
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	51
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	52
(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	52
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	53
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	54
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	54
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	54
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	58
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	58
(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	58
(2) บรรยากาศทำงาน	59
(3) ความผูกพันของบุคลากร	60
(4) การพัฒนาบุคลากร	60
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	61
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	61
(1) การนำองค์กร	61
(2) การกำกับดูแลองค์กร	62
(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	62
(4) จริยธรรม	63
(5) สังคม	64

7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	65
ก.	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	65
	(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	65
ข.	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
OP-1 โครงสร้างสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	5
1-1 ระบบการนำองค์กร	10
2-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	18
3-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	26
3-2 กลุ่มลูกค้า	27
3-3 ออกแบบ Value Proposition Canvas	29
3-4 การจัดการข้อร้องเรียน	30
5-1 กระบวนการบริการทรัพยากรบุคคล	37
6-1 ระบบการทำงาน	43
6-2 ระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	44

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
OP-1 งานบริการ	1
OP-2 การแบ่งประเภทของบุคลากร	3
OP-3 พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มาตรฐานสากล และข้อตกลงต่าง ๆ	4
OP-4 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
OP-5 บทบาทของผู้ส่งมอบ	6
OP-6 บทบาทของพันธมิตร	7
OP-7 บทบาทของคู่ความร่วมมือ	7
OP-8 การแข่งขันเปรียบเทียบกับส่วนงานการเรียนการสอน	7
OP-9 การแข่งขันเปรียบเทียบกับส่วนงานบริการ	7
OP-10 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	8
OP-11 แหล่งข้อมูลส่วนงานการเรียนการสอน	8
OP-12 แหล่งข้อมูลส่วนงานบริการ	8
OP-13 บริบทเชิงกลยุทธ์	9
1-1 การสื่อสาร	12
1-2 การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	14
1-3 โครงการรองรับ OFI	15
1-4 การกำกับดูแลองค์กร	15
1-5 การประเมินผลการดำเนินการ	16
2-1 การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์	19
2-2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	20
2-3 โครงการริเริ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568-2570	22
2-4 การจัดสรรทรัพยากร	24
3-1 การรับฟังเสียงลูกค้า	26
3-2 วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน	28
4-1 ตัววัดผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์	31
4-2 กระบวนการจัดการความรู้	36
4-3 กระบวนการเรียนรู้	37
5-1 การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	39

5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	39
5-3 สิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัย	40
5-4 สิทธิประโยชน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	41
6-1 กระบวนการทำงานและข้อกำหนดที่สำคัญ	45
6-2 ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน	46
6-3 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	48
6-4 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน	51
7-1 แบนด์วิดท์อินเทอร์เน็ต	51
7-2 จำนวนผู้ติดตาม Social Network	51
7-3 ผลการดำเนินงานบริการอบรม	52
7-4 จำนวนจุดให้บริการระบบเครือข่าย Wireless	52
7-5 ความสำเร็จของแผนบริหารความเสี่ยง	53
7-6 จำนวนครั้งที่ซ่อมอพยพหนีไฟ	53
7-7 จำนวนครั้งที่รับแจ้งจาก สกมข. เรื่องตรวจพบช่องโหว่ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	53
7-8 จำนวนครั้งที่ครุภัณฑ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สูญหาย	53
7-9 ร้อยละของการสำรองข้อมูลสารสนเทศตามแผนที่กำหนดไว้	53
7-10 ระยะเวลาในการจัดซื้อ/จ้าง	54
7-11 ร้อยละของความสำเร็จการส่งมอบงานตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) และเป็นไปตามระยะเวลาของสัญญา	54
7-12 จำนวนสัญญาที่มีการแจ้งค่าปรับ	54
7-13 ร้อยละของจำนวนโครงการที่มีการจัดซื้อ/จ้างมากกว่า 1 ครั้ง (เฉพาะวิธี e-bidding)	54
7-14 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ Web Hosting	55
7-15 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน	55
7-16 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูล	55
7-17 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการอบรม	55
7-18 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องเรียนและห้องอบรม	55
7-19 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องแล็บเปลี่ยนเรียนรู้	56
7-20 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์	56
7-21 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ FINN Space	56
7-22 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	56
7-23 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ IT Clinic	56

7-24 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ICIT Account	57
7-25 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	57
7-26 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องเรียนห้องอบรม (วิทยาเขตปราจีนบุรี)	57
7-26 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตปราจีนบุรี)	57
7-28 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตปราจีนบุรี)	57
7-29 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องเรียนห้องอบรม (วิทยาเขตระยอง)	57
7-30 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตระยอง)	58
7-31 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตระยอง)	58
7-32 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	58
7-33 จำนวนบุคลากร	58
7-34 จำนวนบุคลากรแยกตามคุณวุฒิการศึกษา (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)	58
7-35 จำนวนระดับตำแหน่งของบุคลากร (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)	59
7-36 จำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่ง (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)	59
7-37 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับใบประกาศนียบัตรจากการเข้าร่วมอบรม (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)	59
7-38 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม	59
7-39 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร	60
7-40 ผลการดำเนินงานการพัฒนาตนเองตาม IDP (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)	60
7-41 ผลการดำเนินงานการพัฒนาตนเอง (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)	60
7-42 จำนวนครั้งของการสื่อสารผ่าน Social Network	61
7-43 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ	61
7-44 จำนวนประเด็นจากหน่วยตรวจสอบภายใน	62
7-45 จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ	63
7-46 จำนวนบุคลากรที่ถูกลงโทษทางวินัย	63
7-47 จำนวนมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรอง	63
7-48 จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนด้านจริยธรรม	64
7-49 ผลการสำรวจความพึงพอใจโครงการบริการวิชาการให้กับชุมชนและสังคม	64
7-50 ผลการดำเนินโครงการ Health Dee Happy Life	64
7-51 การดำเนินการ Green Office	65
7-52 จำนวนเงินเหลือจ่าย	65
7-53 ร้อยละของเงินคงเหลือรายปี	65

7-54 ร้อยละของรายจ่ายต่อแผนเงินรายได้	66
7-55 ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์	66
7-56 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	66

โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเปิดดำเนินการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2526 เริ่มจากการเป็นศูนย์วิจัยและพัฒนางานคอมพิวเตอร์ โดยได้รับบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ จากรัฐบาลเยอรมนี และมีการจัดหาไมโครคอมพิวเตอร์และระบบมินิคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สำหรับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหาร ต่อมาเมื่อพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยได้จัดตั้ง “สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ในวันที่ 6 สิงหาคม 2539 มีฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อเป็นแหล่งในการให้บริการทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนแก่หน่วยงานภายในสถาบัน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางจัดเก็บ ปรับปรุง และให้บริการทางวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นได้มีประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วยการจัดตั้งส่วนงาน โดยแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายบริการวิชาการ และส่งเสริมการวิจัย 3) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย และ 5) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปทุมธานี ต่อมาปี พ.ศ. 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ขยายการให้บริการไปยังวิทยาเขตระยอง และได้จัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง ขึ้น

(1) งานบริการ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน มุ่งเน้นการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงงานบริการได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ หรือผ่านการกรอกแบบฟอร์ม โดยงานบริการ (Service Offerings) ตามตารางที่ OP-1

ตารางที่ OP-1 งานบริการ

งานบริการ	รายละเอียด
(1) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย	พัฒนา ดูแล และให้คำปรึกษาระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
(2) การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย	ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่าย LAN ระบบเครือข่าย Wireless การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการ Webhosting การให้บริการ ICIT Account การให้คำปรึกษาระบบเครือข่าย
(3) การบริการพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้บริการด้านคอมพิวเตอร์	บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ บริการห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ บริการ IT Clinic

ตารางที่ OP-1 งานบริการ (ต่อ)

งานบริการ	รายละเอียด
(4) การบริการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป	การจัดอบรมด้านสารสนเทศ การจัดสอบเพื่อวัดระดับด้านดิจิทัลของนักศึกษา และบุคลากร

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรม

Core Purpose

เสริมสร้างวิถีชีวิตดิจิทัลให้ชีวิตง่าย ปรับแต่งได้ในสไตล์ที่เป็นคุณ

วิสัยทัศน์

ผู้มอบประสบการณ์ Digital Lifestyle ในรั้ว มจพ.

พันธกิจ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานของมหาวิทยาลัย
3. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
4. บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษาและบุคลากร
5. บริการพื้นที่แลกเปลี่ยนรู้และห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน และการอบรม

ค่านิยม

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

สมรรถนะหลัก

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมดิจิทัลบนแนวคิดองค์กรสีเขียว ปฏิบัติการมีส่วนร่วม การแบ่งปันองค์ความรู้ ความผูกพันต่อองค์กรแบบเป็นธรรมชาติ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานที่ให้บริการเฉพาะทาง ดังนั้นจึงแบ่งประเภทของบุคลากร (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย) ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) วิชาชีพทั่วไป จำนวน 6 คน และ 2) วิชาชีพเฉพาะทาง จำนวน 19 คน โดยมีรายละเอียดประเภทของบุคลากร และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน ตามตารางที่ OP-2

ตารางที่ OP-2 การแบ่งประเภทของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน
วิชาชีพทั่วไป รวม 6 คน ประกอบด้วย นักวิชาการพัสดุ จำนวน 1 คน นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน บุคลากร จำนวน 1 คน	1. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 2. มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 3. ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร
วิชาชีพเฉพาะทาง รวม 19 คน ประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 13 คน วิศวกร จำนวน 5 คน ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน	1. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 2. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง 3. ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 4. ความท้าทายในการทำงาน 5. ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

(4) สินทรัพย์

อาคารสถานที่

- สำนักคอมพิวเตอร์ฯ กรุงเทพมหานคร
ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์ - มีห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ IT Clinic
ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ - มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Center)
FINN Space ชั้นใต้ดินอาคาร 79 - มีห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Help Center และ IT Clinic
- สำนักคอมพิวเตอร์ฯ วิทยาเขตปราจีนบุรี
ชั้น 5 อาคารสิรินธร - มีห้องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Center)
ชั้น 6 อาคารสิรินธร - มีห้องบริการคอมพิวเตอร์ 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 และห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

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

ตารางที่ OP-3 พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มาตรฐานสากล และข้อตกลงต่าง ๆ

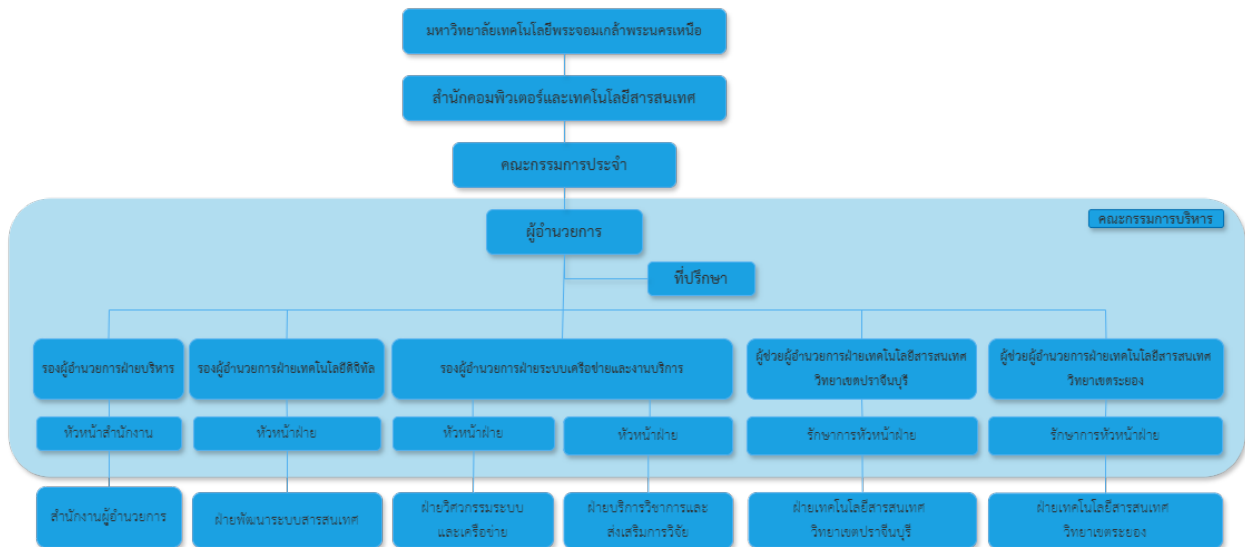
ด้าน	พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มาตรฐานสากล และข้อตกลงต่าง ๆ
การบริหารจัดการองค์กรและ การบริหารงานบุคคล	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2550 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. 2552 4. ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การลาของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2562 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม 5. ข้อตกลงการปฏิบัติงานและการลาของพนักงานมหาวิทยาลัยสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ข้อตกลงการปฏิบัติหลังการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ฟังบรรยาย ศึกษาดูงาน และการประชุมวิชาการของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
การบริหารงานคลังและพัสดุ	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการเงิน การงบประมาณ และทรัพย์สิน พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2559 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560 2. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือว่าด้วยเงินยืมตรงจ่ายและเงินยืมทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2551 3. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาการปฏิบัติงานปกติ 4. หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมสัมมนา 5. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และ กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง 6. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 7. พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561
การบริการงานห้องบริการ คอมพิวเตอร์	1. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงค่าบริการ และค่าใช้จ่ายในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563
จริยธรรมสารสนเทศและ จรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 4. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
การประกันคุณภาพการศึกษา	1. พระราชบัญญัติการศึกษา กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
การดำเนินการตาม มาตรฐานสากล	1. มาตรฐานสากล ISO 9001:2015 2. มาตรฐานสากล ISO 29110:2018 2. มาตรฐานสากล ISO 27001:2013

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ บริหารงานโดยคณะกรรมการบริหารตามนโยบายและวิสัยทัศน์ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย 3) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ 4) ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย 5) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาเขตปราจีนบุรี และ 6) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาเขตระยอง

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่าย และตัวแทนบุคลากร จำนวน 1 คน โดยผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงานมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ตามภาพที่ OP-1



ภาพที่ OP-1 โครงสร้างสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับงานบริการต่าง ๆ พร้อมทั้งดำเนินกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและได้ประเมินความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ OP-4

ตารางที่ OP-4 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
นักศึกษา	ต้องการใช้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์	1. เปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ 2. นำอาหารเข้ามารับประทานได้ 3. ควรแบ่งโซนของห้องเพื่อความเป็นส่วนตัว
	ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์	1. มีจำนวน License ที่เพียงพอต่อการใช้งาน
	ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ	1. ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social อย่างสม่ำเสมอ
	ต้องการอบรมสารสนเทศ	1. มีคอร์สอบรมสารสนเทศที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย
	ต้องการใช้ระบบเครือข่าย LAN และ Wireless	1. มีความเสถียร รวดเร็ว เชื่อมต่อได้ง่าย จำนวนจุดให้บริการมาก รองรับความต้องการ
บุคลากร	ต้องการใช้ระบบเครือข่าย LAN และ Wireless	1. มีความเสถียร รวดเร็ว เชื่อมต่อได้ง่าย จำนวนจุดให้บริการมาก รองรับความต้องการ
	ต้องการใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลาง อีเมล ICIT Account เครื่องแม่ข่ายเสมือน	1. ขั้นตอนการขอใช้งานสะดวก 2. สามารถเริ่มใช้งานได้อย่างรวดเร็ว 3. ระบบมีความเสถียร ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน 4. มีช่องทางติดต่อกับผู้ดูแลระบบ และสามารถติดต่อได้ง่าย
	ต้องการใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์	1. มีอะไหล่ให้ยืมระหว่างรอการจัดซื้อ 2. มีประวัติการซ่อมของแต่ละเครื่อง
	ต้องการแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศ	1. มีช่องทางติดต่อหลากหลาย 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

ตารางที่ OP-4 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ส่วนงานภายใน	ต้องการใช้ระบบสารสนเทศและข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย	1. ระบบมีความเสถียร รวดเร็ว ใช้งานง่าย และลดขั้นตอนการทำงาน 2. ข้อมูลของแต่ละระบบเชื่อมโยงกัน
	ต้องการแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศ	1. มีช่องทางการติดต่อหลากหลาย 2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
	ต้องการขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน	1. คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์รองรับซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอน 2. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พอกับจำนวนนักศึกษาต่อห้อง
หน่วยงานภายนอก	ต้องการขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับจัดอบรม	1. คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์รองรับซอฟต์แวร์สำหรับการอบรม 2. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พอกับจำนวนผู้เข้าอบรม 3. ค่าบริการมีความเหมาะสม
บุคคลภายนอก	ต้องการช่องทางในการติดต่อสื่อสาร	1. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารได้หลากหลาย และสามารถติดต่อได้สะดวก

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนดแนวทางการพิจารณาผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ดังนี้

- 1) ผู้ส่งมอบ คือ ผู้ที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้กับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นจากการส่งมอบ ผู้ส่งมอบมีบทบาทการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีกลไกการสื่อสารโดยตรงกับฝ่ายต่าง ๆ ภายในของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามตารางที่ OP-5
- 2) พันธมิตร คือ ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทต่องานบริการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามตารางที่ OP-6
- 3) คู่ความร่วมมือ คือ ผู้ที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรืองานบริการให้กับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อสนับสนุนงานบริการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามตารางที่ OP-7

ตารางที่ OP-5 บทบาทของผู้ส่งมอบ

ผู้ส่งมอบ	บทบาท	กลไกการสื่อสารแบบสองทาง
- บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) - บริษัท เน็ต โปรเทคชั่น คอนเซ็ปส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด - บริษัท ไซเท็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด - บริษัท ไซเทค ซิสเต็ม จำกัด	ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ เพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดำเนินงานส่งมอบงานบริการตามพันธกิจ ไปสู่กลุ่มลูกค้าต่อไป	ประสานงานกับฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย และงานพัสดุ ด้วยการติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ
- บริษัท ดี เอสเคิร์ฟ จำกัด - บริษัท ลานนาคอม จำกัด - บริษัท คัลเลอร์ ดอกเตอร์ จำกัด	ส่งมอบลิขสิทธิ์การใช้งานซอฟต์แวร์เพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดำเนินงานจัดสรร ไปสู่กลุ่มลูกค้าต่อไป	ประสานงานกับฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย และงานพัสดุ ด้วยการติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ

ตารางที่ OP-5 บทบาทของผู้ส่งมอบ (ต่อ)

ผู้ส่งมอบ	บทบาท	กลไกการสื่อสารแบบสองทาง
บริษัท จีเอเบิล จำกัด (มหาชน) บริษัท วิชั่นเน็ต จำกัด	ส่งมอบและดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศ	ประสานงานกับฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และงานพัสดุ ด้วยการติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ
บริษัทจำหน่ายวัสดุ และครุภัณฑ์ต่าง ๆ บริษัท รับจ้างเหมาบริการต่าง ๆ	ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ และงานจ้างเหมาบริการ ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภายใน	ประสานงานกับงานพัสดุ ด้วยการติดต่อด้วย ตนเอง โทรศัพท์ อีเมล Line จดหมายราชการ

ตารางที่ OP-6 บทบาทของพันธมิตร

พันธมิตร	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ
- คณะ/วิทยาลัย/สำนัก - บัณฑิตวิทยาลัย - สำนักงานอธิการบดี	- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย - ระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย - บริการด้านคอมพิวเตอร์ - ความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ	เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ การเรียนการ สอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน

ตารางที่ OP-7 บทบาทของคู่ความร่วมมือ

พันธมิตร	บทบาท	ข้อกำหนดที่สำคัญ
สำนักงานบริหารเทคโนโลยีเพื่อพัฒนา การศึกษา (UniNet)	ระบบอินเทอร์เน็ต	เป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน มุ่งเน้นการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งในการแข่งขันจึงเปรียบเทียบ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) เปรียบเทียบกับส่วนงานการเรียนการสอน และ 2) เปรียบเทียบกับส่วนงานบริการ ต่อมาบริการที่คล้ายคลึงกัน ตามตารางที่ OP-8 และ OP-9

ตารางที่ OP-8 การแข่งขันเปรียบเทียบกับส่วนงานการเรียนการสอน

ส่วนงาน	งานบริการ
คณะ/วิทยาลัย	1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในคณะ/วิทยาลัย 2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ และห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. การจัดอบรมด้านสารสนเทศ

ตารางที่ OP-9 การแข่งขันเปรียบเทียบกับส่วนงานบริการ

ส่วนงาน	งานบริการ
บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักหอสมุดกลาง	1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย 2. พื้นที่และห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. การจัดอบรมด้านสารสนเทศ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นผู้พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่าย LAN ระบบเครือข่าย Wireless การให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการ Webhosting การให้บริการ ICIT Account รวมถึงให้คำปรึกษาระบบเครือข่าย เพียงส่วนงานเดียวภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงเป็นโอกาสในการสร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ดีขึ้นตามตารางที่ OP-10

ตารางที่ OP-10 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส	งานบริการที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลง
ความร่วมมือกับส่วนงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. พัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย 2. การจัดอบรมด้านสารสนเทศ
อัตราตำแหน่งที่เพิ่มขึ้น	1. พัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย 2. มีงานบริการที่หลากหลาย
งบประมาณที่เพิ่มขึ้น	1. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย 2. พัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย 3. ปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ และห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เปรียบเทียบ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) เปรียบเทียบกับส่วนงานการเรียนการสอน และ 2) เปรียบเทียบกับส่วนงานบริการ ต่องานบริการที่คล้ายคลึงกัน โดยสามารถหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบได้ตามตารางที่ OP-11 และ OP-12

ตารางที่ OP-11 แหล่งข้อมูลส่วนงานการเรียนการสอน

ประเด็นการเปรียบเทียบ	ส่วนงาน	แหล่งข้อมูล
1. ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในคณะ/วิทยาลัย 2. ความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ และห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านสารสนเทศ	คณะ/วิทยาลัย	1. เว็บไซต์ของคณะ/วิทยาลัย 2. สื่อสังคมออนไลน์ 3. เข้าเยี่ยมชมสถานที่ 4. เข้าร่วมอบรม 5. ร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ

ตารางที่ OP-12 แหล่งข้อมูลส่วนงานบริการ

ประเด็นการเปรียบเทียบ	ส่วนงาน	แหล่งข้อมูล
1. ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย 2. ความพึงพอใจต่อพื้นที่และห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านสารสนเทศ	บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักหอสมุดกลาง	1. เว็บไซต์ของสำนัก 2. สื่อสังคมออนไลน์ 3. เข้าเยี่ยมชมสถานที่ 4. เข้าร่วมอบรม 5. ร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พิจารณาบริบทเชิงกลยุทธ์ โดยได้นำกระบวนการ SWOT มาพิจารณาเพื่อวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อหาจุดแข็งที่จะเป็นโอกาสในการพัฒนางานบริการ โดยกำหนดเป็นบริบทเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP-13

ตารางที่ OP-13 บริบทเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage : SA)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge : SC)
พันธกิจ	SA1:มีบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับนักศึกษาและบุคลากร SA2:มีโอกาสนในการได้รับงบประมาณเพื่อการพัฒนาบริการเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	-
ปฏิบัติการ	SA3:มีกระบวนการทำงานภายในตามมาตรฐานสากล และดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล SA4:บุคลากรมีความรู้เฉพาะทาง มีประสบการณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้	SC1:การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นรูปแบบดิจิทัล SC2:การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระยะยาว SC3:การวิเคราะห์และศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ
ความรับผิดชอบต่อสังคม	-	SC4:การสร้างเครือข่ายด้านดิจิทัลกับชุมชนและสังคม
ทรัพยากรบุคคล	SA4:บุคลากรมีความรู้เฉพาะทาง มีประสบการณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้ SA5:มีการสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตัวเองอย่างยั่งยืน	SC5:ระบบพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้าน Softskill และ Hardskill

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

จากผลของการตรวจประเมินคุณภาพที่ผ่านมาพบว่าในกระบวนการของหมวดต่าง ๆ ยังอยู่ในขั้นตอนของการจัดทำแนวทาง (Approach) ตามกระบวนการของ ADLI และบางกระบวนการยังไม่พบการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบ ดังนั้นสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงได้ทำการวิเคราะห์ค่านิยม (Core Value) และแนวคิดหลักตามพันธกิจ จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ 1) มุมมองเชิงระบบ 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ 3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 4) การให้ความสำคัญกับคน 5) การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง 9) การสร้างประโยชน์ให้สังคม 10) จริยธรรมและความโปร่งใส และ 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ โดยการเปรียบเทียบกับหมวดต่าง ๆ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ EdPEX เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) พร้อมทั้งประเมินความเสี่ยงในการดำเนินโครงการต่าง ๆ และผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งในปีนี้มีผลการวิเคราะห์ แบ่งได้เป็น 3 โครงการ ได้แก่

1. โครงการสร้างระบบการนำองค์กร เพื่อสนองตอบประเด็น OFI ที่ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่สำคัญ และผู้รับบริการกลุ่มอื่น

ซึ่งคณะทำงานได้ประชุมเพื่อวางแผนแนวทาง ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ขั้นตอน กำหนดช่องทางการสื่อสาร และสารสนเทศที่จะนำเสนอ พร้อมทั้งวัดผลการดำเนินการ

2. โครงการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อสนองตอบประเด็น OFI ที่ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ ซึ่งคณะทำงานได้ประชุมเพื่อวางแผนแนวทาง ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และขั้นตอน โดยกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเริ่มจากกำหนดกลุ่มเป้าหมาย หรือการแบ่งกลุ่มลูกค้า กำหนดวิธีการและแผนการรับฟังเสียงลูกค้า ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้า และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง นำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ควรพัฒนาและปรับปรุง

3. โครงการวิเคราะห์ข้อกำหนดกระบวนการจัดการต้นทุนและประสิทธิผลของการจัดทำโครงการ เพื่อสนองตอบประเด็น OFI ที่ไม่พบกระบวนการอย่างเป็นระบบในการจัดการต้นทุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะทำงานได้ประชุมเพื่อวางแผนแนวทาง ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ขั้นตอน แล้วจึงจัดทำโครงการอบรม เรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนบุคลากรในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เนื่องจากบุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญ และชำนาญ จึงได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มาถ่ายทอดความรู้ พร้อม Workshop โดยบุคลากรนำข้อมูลที่มีอยู่มาฝึกปฏิบัติ โดยการเสนอโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต้องมีการวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการนั้น ๆ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง



ภาพที่ 1-1 ระบบการนำองค์กร

ผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย ตัวแทนบุคลากร รวมเป็นคณะกรรมการบริหาร ซึ่งนำองค์กรผ่านระบบการนำองค์กร ตามภาพที่ 1-1 โดยเริ่มจากคณะกรรมการบริหารร่วมกับบุคลากรกำหนดทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ จัดทำกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัด พร้อมถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติ โดยสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินกลยุทธ์ให้บรรลุตัวชี้วัด พร้อมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินทุกไตรมาส ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดโดยบุคลากรที่มีจริยธรรม และมีการสะสมองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามกลยุทธ์ให้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การดำเนินการทั้งหมดได้นำผลของการรับฟังเสียงของบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมเริ่มจากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อให้ทราบความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจจากลูกค้าทุกกลุ่ม ตามภาพที่ 3-1 จากนั้นคณะกรรมการบริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมผ่านการระดมความคิดเห็นร่วมกันกับบุคลากร โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้วย 7S McKinsey Framework ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ระบบงาน ลักษณะของผู้คน บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม และวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL Analysis ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านกฎหมาย และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกด้วย SWOT Analysis ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค แล้วทำการวิเคราะห์ประเมินทรัพยากรและขีดความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้วย VRIO Model ได้แก่ คุณค่า ความหายาก ยากต่อการลอกเลียนแบบ และการจัดการ เทียบกับงานบริการ ทำให้ทราบขีดความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่จะส่งมอบงานบริการต่อกลุ่มลูกค้า จากนั้นถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมสู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการสื่อสาร ตามตารางที่ 1-1 โดยมีการทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมทุก 2 ปี

คณะกรรมการบริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการเป็นต้นแบบการปฏิบัติตนตามค่านิยมผ่านการสื่อสาร การประชุม และเป็นประธานในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้ตลอดชีวิต การแบ่งปันความรู้ และการวิจัย

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

คณะกรรมการบริหารส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม โดยยึดหลักธรรมภิบาล 10 ประการ ในการบริหาร เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มาตรฐานสากล และข้อตกลงต่าง ๆ ตามตารางที่ OP-3 โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ทำการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติผ่านโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี อีเมลโดยตรงถึงบุคลากรทุกคน และป้ายประชาสัมพันธ์ 2) ติดตามผลการดำเนินงาน ได้แก่ การรายงานข้อร้องเรียนให้มหาวิทยาลัยรับทราบทุกเดือน การเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) รวมถึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรระดับส่วนงาน เพื่อกำกับ ดูแล และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนด 3) คณะอนุกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากร

ระดับส่วนงานจะดำเนินการติดตาม ทบทวน และปรับปรุงแนวทางการดำเนินการเป็นประจำทุกปีเพื่อให้บุคลากร
ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ข. การสื่อสาร

คณะกรรมการบริหารมีการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรและกลุ่มลูกค้าด้วยหลากหลายวิธี โดย
เน้นการสื่อสารทั้งแบบทางเดียว และ 2 ทาง ตามตารางที่ 1-1 รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสาร

ตารางที่ 1-1 การสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	สารสนเทศ								กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัด
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	แผน ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติ การ	กิจกรรม เพื่อ สังคม	กฎ ระเบียบ	PDPA	จริยธรรม	ธรรม มาภิ บาล		
การสื่อสารแบบ 2 ทาง										
การประชุมทีม บริหาร	W	W	W	W	W	W	W	W	คณะผู้บริหาร	ความสำเร็จของ ตัวชี้วัดการรับรอง
การประชุม คกก. บริหาร	M	M	M	M	M	M	M	M	คณะผู้บริหาร	ความสำเร็จของ ตัวชี้วัดการรับรอง
การประชุมฝ่าย	M	M	M	M	M	M	M	M	บุคลากร ภายใน	ความสำเร็จของ ตัวชี้วัดการรับรอง
โครงการผู้บริหารพบ ผู้ปฏิบัติงาน	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	คณะผู้บริหาร/ บุคลากร ภายใน	ร้อยละของ บุคลากรที่เข้า ร่วมโครงการ
การปฐมนิเทศ นักศึกษา	Y	-	-	Y	Y	-	Y	Y	นักศึกษา	ร้อยละของส่วน งานวิชาการที่ เชิญไปบรรยาย
การปฐมนิเทศ พนักงาน มหาวิทยาลัย	Y	-	-	Y	Y	-	Y	Y	บุคลากร ภายนอก	จำนวนผู้ใช้งาน เพิ่มขึ้น
การปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่ของ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ	C	C	C	C	C	C	C	C	บุคลากร ภายใน	ระดับการรับรู้ นโยบายและ วิสัยทัศน์สำนัก คอมพิวเตอร์ฯ
กิจกรรมแผนสัณจร พบฝ่าย	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	บุคลากร ภายใน	ร้อยละของ บุคลากรที่เข้า ร่วมโครงการ
Line@ ICIT KMUTNB	C	-	-	C	C	-	C	C	ทุกคน	จำนวนผู้ติดตาม
Facebook	C	-	-	C	C	-	C	C	ทุกคน	จำนวนผู้ติดตาม

ตารางที่ 1-1 การสื่อสาร (ต่อ)

ช่องทางการสื่อสาร	สารสนเทศ								กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัด
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	แผน ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติ การ	กิจกรรม เพื่อ สังคม	กฎ ระเบียบ	PDPA	จริยธรรม	ธรรม บาล		
Email PR	C	C	C	C	C	-	C	C	บุคลากร ภายใน/ บุคลากร ภายนอก/ คู่ความ ร่วมมือ/คณะ ผู้บริหาร	ร้อยละของ บุคลากรที่ รับทราบข้อมูล
สัมมนาประจำปี	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	คณะผู้บริหาร/ บุคลากร ภายใน	ร้อยละของ บุคลากรที่เข้า ร่วมโครงการ
สำนักคอมพิวเตอรืฯ พบส่วนงาน	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	บุคลากร ภายนอก	ร้อยละความพึง พอใจของส่วน งาน
โครงการบริการ วิชาการสู่ชุมชนและ สังคม	Y	-	-	Y	Y	-	Y	Y	ประชาชน ทั่วไป	จำนวนหน่วยงาน ที่เข้าร่วม
การสื่อสารทางเดียว										
ป้ายประกาศ จอทีวี	C	-	-	C	C	-	C	C	คณะผู้บริหาร/ บุคลากร ภายใน/ บุคลากร ภายนอก/ นักศึกษา	ร้อยละของ บุคลากรที่ รับทราบข้อมูล
lcit.kmutnb.ac.th	C	C	C	C	C	C	C	C	ทุกคน	ร้อยละของ บุคลากรที่ รับทราบข้อมูล
Line@ แจ้งเพื่อ ทราบ	C	C	C	C	C	C	C	C	คณะผู้บริหาร/ บุคลากร ภายใน	ร้อยละของ บุคลากรที่ รับทราบข้อมูล

หมายเหตุ

W = ดำเนินการสัปดาห์ละครั้ง M = ดำเนินการเดือนละครั้ง Y = ดำเนินการปีละครั้ง C = ดำเนินการทุกครั้งที่มีโอกาส

คณะกรรมการบริหารกระตุ้นให้บุคลากรสื่อสารสองทางผ่านการโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการตรวจติดตาม
คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 ISO 29001 และ ISO 27001 โครงการ Health Dee Happy Life
โครงการสัมมนาประจำปี เป็นต้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารและบุคลากร นอกจากนี้ยังมีการมอบรางวัล
เชิดชูเกียรติให้กับบุคลากรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมาปฏิบัติงาน 2) ด้านการพัฒนาตนเอง และ
3) ด้านการแบ่งปันความรู้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

คณะกรรมการบริหารดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประสบความสำเร็จตามแนวทางตามตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

เรื่อง	แนวทางการดำเนินการ
การบรรลุพันธกิจ	คณะกรรมการบริหารมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการรวมถึงกฎระเบียบไปยังบุคลากรภายในผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 1-1 เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและร่วมกันเป็นแรงขับเคลื่อนให้บรรลุพันธกิจตามที่ได้กำหนดไว้
วัฒนธรรมองค์กร	ผู้นำระดับสูงและบุคลากรภายในได้ร่วมกันกำหนดวัฒนธรรมองค์กร ดังปรากฏใน OP พร้อมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บรรลุวัฒนธรรมองค์กรตามที่ได้กำหนดไว้
ความผูกพันของกลุ่มลูกค้า	ผู้นำระดับสูงและบุคลากรภายในได้ร่วมกันแบ่งกลุ่มลูกค้า ตามตาราง OP-4 และมีการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 1-1 เพื่อให้กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มได้รับทราบงานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ พร้อมทั้งรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อนำมาประเมินความต้องการและความคาดหวังเป็นการสร้างความผูกพันและความภักดีของกลุ่มลูกค้า
การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล	ผู้นำระดับสูงส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานที่ตนรับผิดชอบผ่านโครงการพัฒนาบุคลากร และนำองค์ความรู้ที่มีมาถ่ายทอดผ่านโครงการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้งานจริง

อีกทั้งยังสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จโดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ทีมงาน รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการในชุดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการตามตัวชี้วัดการรับรองที่ได้ทำไว้กับมหาวิทยาลัย หรือดำเนินโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีให้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ในส่วนของด้านบุคลากรได้ให้ทุกฝ่ายจัดทำแผนอัตรากำลัง และให้บุคลากรทุกคนจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากร การส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนา การจัดสัมมนาประจำปี การให้บุคลากรเข้าเรียนหลักสูตรออนไลน์ มีการจัดโครงการเชิดชูเกียรติบุคลากรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมาปฏิบัติงาน 2) ด้านการพัฒนาตนเอง และ 3) ด้านการแบ่งปันความรู้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการส่งเสริมความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ในด้านทรัพยากรทุกปีมีการดำเนินการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบเครือข่ายต่าง ๆ ต่อลิขสิทธิ์การใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับการบริการต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วจึงได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงขึ้น โดยมีสาเหตุ ปัจจัยของความเสี่ยง ทำการประเมินความเสี่ยง มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

คณะกรรมการบริหารมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจ โดยได้นำผลการตรวจประเมินคุณภาพที่ผ่านมาเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการดำเนินการโดยเริ่มจากการหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) และกำหนดเรื่องที่ต้องดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการสร้างระบบการนำองค์ความรู้ 2) โครงการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า และ 3) โครงการวิเคราะห์

ข้อกำหนดกระบวนการจัดการต้นทุนและประสิทธิผลของการจัดทำโครงการ โดยแต่ละโครงการมีความคาดหวังหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ตามตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1-3 โครงการรองรับ OFI

โครงการ	ความคาดหวัง/ผลลัพธ์ที่ต้องการ
โครงการสร้างระบบการนำองค์กร	กระบวนการอย่างเป็นระบบของผู้ในระดับสูงในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่สำคัญ และผู้รับบริการกลุ่มอื่น
โครงการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงลูกค้า	กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ
โครงการวิเคราะห์ข้อกำหนดกระบวนการจัดการต้นทุนและประสิทธิผลของการจัดทำโครงการ	กระบวนการอย่างเป็นระบบในการจัดการต้นทุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหาร ซึ่งได้แถลงให้กับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประจำ และบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้รับทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้กับทั้ง 3 กลุ่ม เป็นประจำทุกปี โดยมีระบบการดำเนินการกำกับดูแลสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1-4 การกำกับดูแลองค์กร

การกำกับดูแลองค์กร	การดำเนินการ
ความรับผิดชอบในการกระทำ	ผู้อำนวยการเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารเพื่อดำเนินการให้บรรลุตามพันธกิจ โดยบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนผ่านแผนปฏิบัติการประจำปี มีการรายงานผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการติดตามแผนปฏิบัติการประจำปี คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ทุกไตรมาส และรายงานมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี
ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์	ผู้อำนวยการได้มอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย เป็นแรงขับเคลื่อนให้กลยุทธ์ประสบความสำเร็จด้วยการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี
ความรับผิดชอบด้านการเงิน	มีการจัดทำรายงานด้านการเงินเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำทุกไตรมาส โดยมีข้อมูลย้อนหลังและการคาดการณ์ด้านการเงินในอนาคต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสภาพคล่องในการดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมถึงมีการวิเคราะห์การจัดการต้นทุนของโครงการ
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ มีกระบวนการในการรับและแก้ไขข้อร้องเรียน มีหลายช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ได้แก่ แบบสอบถามการบริหารจัดการ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สายตรงถึงผู้อำนวยการ การประชุม/สัมมนา บันทึกข้อความ อีเมล ไปรษณีย์ โทรศัพท์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น อีกทั้งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตาม พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
การคัดเลือกคณะกรรมการ	เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในแสดงความคิดเห็นและร่วมกันดำเนินการต่าง ๆ ผ่านการเป็นคณะกรรมการในชุดต่าง ๆ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในเพื่อให้เกิดการพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 1-4 การกำกับดูแลองค์กร (ต่อ)

การกำกับดูแลองค์กร	การดำเนินการ
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 อย่างเคร่งครัด รวมทั้งเปิดเผยรายงานการประชุมของคณะกรรมการทุกคณะต่อบุคลากรภายใน ได้แก่ คณะกรรมการประจำ คณะกรรมการบริหาร เป็นต้น รวมถึงเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานในรอบปีผ่านรายงานประจำปี
การตรวจสอบภายในและภายนอก	ได้รับการตรวจสอบการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบจากหน่วยตรวจสอบภายใน บริษัทตรวจสอบภายนอก สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน รวมถึงตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO9001 ISO29001 และ ISO27001
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ได้เชิญรองคณบดีของส่วนงานวิชาการจากทุกคณะเป็นคณะกรรมการประจำ โดยคณะกรรมการประจำมีหน้าที่ให้คำปรึกษา ความเห็น และคำแนะนำกับผู้อำนวยการในการบริหารจัดการสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งมีการประชุมทุกไตรมาส รวมถึงมีช่องทางการสื่อสาร ตามตาราง 1-1 เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยกำหนดการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูง ตามตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1-5 การประเมินผลการดำเนินการ

ตำแหน่ง	การประเมินผลการดำเนินการ
ผู้อำนวยการ	รับการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วย การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของอธิการบดีและหัวหน้าส่วนงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ทำการประเมินโดยคณะกรรมการประจำส่วนงานตามใช้หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ แล้วนำผลประเมินรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการประเมินเป็นประจำทุกปี
รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ	รับการประเมินการปฏิบัติงานโดยผู้อำนวยการ ตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติงานที่ส่วนงานทำกับมหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการประเมินเป็นประจำทุกปี

อีกทั้งให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหาร โดยใช้หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ความเชื่อมั่นในการบริหาร การรับรู้ข่าวสาร และสามารถเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ รวมถึงการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล ISO 9001 และ ISO 27001 ก็มีการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารผ่านการสัมภาษณ์จากการตรวจติดตามเป็นประจำทุกปี

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

คณะกรรมการบริหารมีการกำกับติดตามดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมีจริยธรรม ทั้งด้านการเงิน บัญชี พัสดุ มีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บุคลากรได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยมาดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี รวมทั้งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO9001 ISO29110 และ ISO27001

คณะกรรมการบริหารได้พิจารณาความกังวลของสาธารณะที่มีต่องานบริการ จึงได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาถึงประเด็นปัญหา ปัจจัยเสี่ยง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งประเมินความเสี่ยงของ

โอกาสและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น แล้วจึงมาจัดทำเป็นโครงการเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส ประเมินผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

คณะกรรมการบริหารส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณ โดยการส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวกับ คุณธรรมจริยธรรม และการป้องกันการทุจริตที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นทุกปี และมีการรายงานผลเกี่ยวกับการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องกับมหาวิทยาลัยในกรณีที่มีการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ หรือขัดต่อจริยธรรม เป็นประจำทุกเดือน

อีกทั้งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลจรรยาบรรณบุคลากรทำหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยมีการจัดทำโครงการเชิดชูเกียรติบุคลากร และมีตัวชี้วัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบที่สำคัญให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจ

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมอย่างยั่งยืน โดยดำเนินการตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDG) ดังนี้

1) จัดทำมาตรการประหยัดพลังงานเพื่อเป็นพื้นฐานของการประหยัดพลังงาน และจ้างที่ปรึกษาสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อจัดทำเอกสารเตรียมขอรับการรับรอง Green Office ตามข้อกำหนดของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) จัดโครงการ Health Dee Happy Life ประกอบด้วย Healthy Policy (การประกาศนโยบายสุขภาพ) Healthy Canteen (การส่งเสริมการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ) Healthy Space (การส่งเสริมพื้นที่เพื่อการออกกำลังกาย) Healthy Meeting (การส่งเสริมการประชุมแบบส่งเสริมสุขภาพ) Healthy Workshop (การส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ) และ Healthy Tournament (การส่งเสริมการจัดกิจกรรมการแข่งขันเพื่อส่งเสริมสุขภาพ) และได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณ “ก้าวสู่องค์กรสุขภาพดี Healthy Organization” เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2567 จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

3) จัดงาน ICIT Day เป็นประจำทุกปีเพื่อให้บริษัทด้านสารสนเทศชั้นนำนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

4) จัดโครงการสืบสานศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ วันขึ้นปีใหม่ ประเพณีสงกรานต์ และทำบุญครบรอบวันสถาปนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นประจำทุกปีเช่นกัน

(2) การสนับสนุนชุมชน

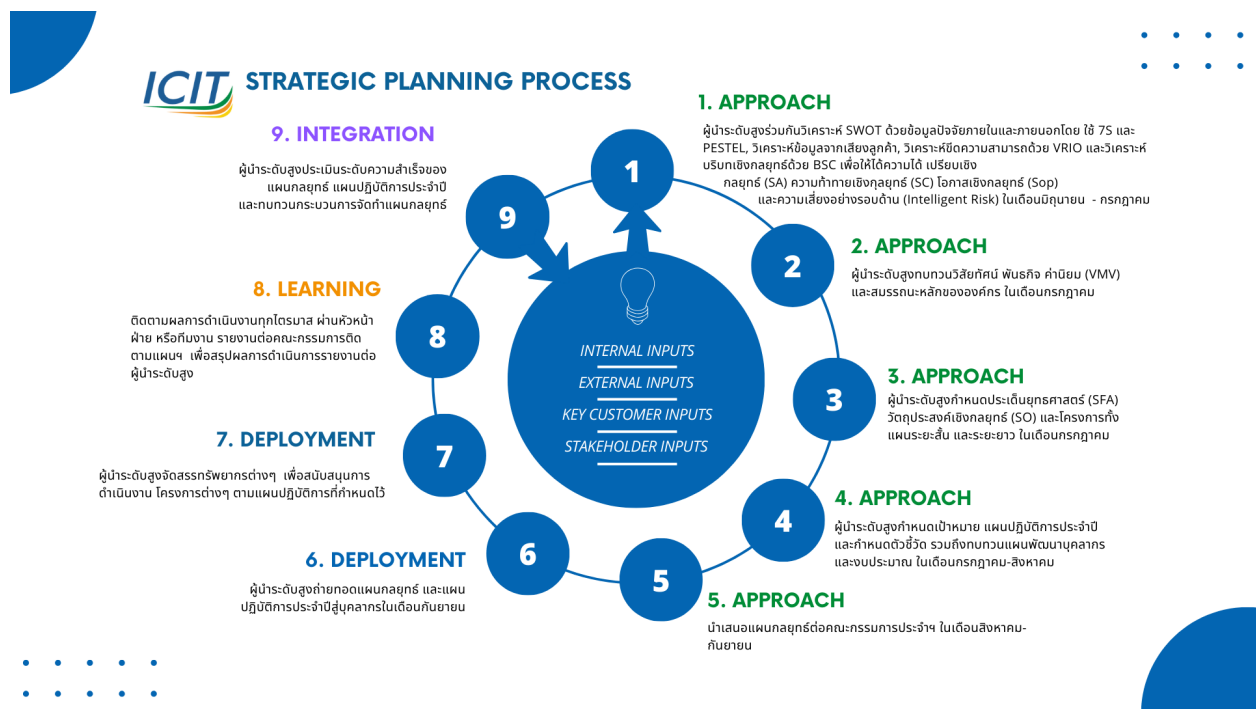
สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยชุมชนที่สำคัญพิจารณาจากโรงเรียนรอบ ๆ ที่ตั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งกิจกรรมสนับสนุนชุมชนทุกปี คือ โครงการงานบริการวิชาการเพื่อชุมชนและสังคมด้านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยกระบวนการเริ่มต้นจากพิจารณารายการหัวข้อที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และแนวโน้มทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ชุมชนควร

ตระหนัก จากนั้นจึงส่งรายการหัวข้ออบรมถึงโรงเรียนเพื่อสอบถามความต้องการความสนใจในหัวข้อที่ต้องการอบรม แล้วสำนักคอมพิวเตอร์ฯ พิจารณาหัวข้อที่จะจัดอบรมจากหัวข้อที่มีผู้สนใจมากที่สุด และมีการประเมินความพึงพอใจ และการนำไปใช้งานในหัวข้อที่จัดอบรม เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินการในปีถัดไป

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์



ภาพที่ 2-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย รวมเป็นคณะกรรมการบริหาร ดำเนินกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ตามรูปที่ 2-1 โดยมี 11 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 คณะกรรมการบริหารร่วมกันวิเคราะห์ SWOT ด้วยข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอกโดยใช้ 7S และ PESTEL วิเคราะห์ข้อมูลจากเสียงของลูกค้า วิเคราะห์ขีดความสามารถด้วย VRIO และวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ด้วย BSC เพื่อให้ได้ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Sop) และความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk)

ขั้นตอนที่ 2 คณะกรรมการบริหารทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (VMV) และสมรรถนะหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ขั้นตอนที่ 3 คณะกรรมการบริหารกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ (SFA) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) และโครงการทั้งแผนระยะสั้น และระยะยาว

ขั้นตอนที่ 4 คณะกรรมการบริหารกำหนดเป้าหมาย แผนปฏิบัติการประจำปี และกำหนดตัวชี้วัด รวมถึง ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร และงบประมาณ

ขั้นตอนที่ 5 คณะกรรมการบริหารนำเสนอแผนกลยุทธ์ต่อคณะกรรมการประจำเพื่อให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 6 คณะกรรมการบริหารถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีสู่บุคลากร

ขั้นตอนที่ 7 คณะกรรมการบริหารจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้ดำเนินการโครงการต่าง ๆ ตาม แผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ เช่น ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็น และส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 8 ติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส ผ่านหัวหน้าฝ่าย หรือทีมงาน และส่งต่อไปยัง คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ เพื่อรายงานผลการ ดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหาร

ขั้นตอนที่ 9 คณะกรรมการบริหารประเมินระดับความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และ ทบทวนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์

(2) นวัตกรรม

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีแนวคิดระบบการจัดการนวัตกรรม โดยจัดทำ SWOT เพื่อประเมินความเสี่ยงอย่าง รอบด้าน (Intelligent Risk) โดยพิจารณาถึงโอกาสที่ได้รับ ตามภาพที่ 2-1 กำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่ง เป็นข้อมูลจากการระดมสมองเพื่อเสนอความคิดเห็นจากบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ สำคัญ (SOp) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ SOp1) มีนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ Solution บริการ รวมถึงกำหนดนโยบาย เกี่ยวกับดิจิทัลเทคโนโลยี เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดี SOp2) มอบประสบการณ์ดิจิทัลที่น่าสนใจและตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ SOp3) มีระบบและกระบวนการสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ตัวอย่างของโครงการ ได้แก่ การประกวดสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมในองค์กร “ICIT Invention & Innovation Day” โครงการ ICIT ปล่อยของ#2 โครงการจัดการแข่งขัน Prompt AI และโครงการจัดการแข่งขันการวิเคราะห์ ข้อมูล เป็นต้น

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนที่ 1 ตามภาพที่ 2-1 โดยมีรายละเอียด ตามตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์
ความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. VOC Analysis - วิเคราะห์จากการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร	1. PESTEL Analysis – วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก 2. 7S Analysis – วิเคราะห์ปัจจัยภายใน
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SA) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SC) โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SOp)	1. SWOT Analysis – วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค 2. VRIO Analysis – วิเคราะห์คุณค่าขององค์กร ความได้เปรียบขององค์กร และความเชี่ยวชาญขององค์กร 3. BSC – วิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดทรัพยากร (Resource) และขีดความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (Capability) นำมาวิเคราะห์สมรรถนะหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (Core Competencies) ด้วยเครื่องมือ VRIO Model เพื่อช่วยในการประเมินขีดความสามารถของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สร้างความโดดเด่น ที่ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบด้านการแข่งขัน สร้างความแตกต่างของงานบริการด้วยการประเมิน 4 มิติ ได้แก่

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

โดยระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ แสดงดังภาพที่ 6-2 ทั้งนี้ระบบงานและสมรรถหลักจะทบทวนทุกปี โดยคณะกรรมการบริหาร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ**

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ฯ พ.ศ. 2566-2570 ตามภาพที่ 2-1 มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 3 ประเด็น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) ที่สำคัญ จำนวน 6 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดพร้อมเป้าหมายและกรอบระยะเวลา จำนวน 11 ตัวชี้วัด มีความถี่ในการติดตามทุกไตรมาส และประเมินผลตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์รายปี ตามตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ประเด็นยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	SA,SC,SOp	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				ความถี่ในการรายงานผล	ประเมินผล
				2567	2568	2569	2570		
Digital Solution & Innovation Focus	SO1:สร้างและส่งเสริมนวัตกรรม บริการ และ Solution ที่ตอบโจทย์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย	SA4 SC2 SOp1	1. จำนวนนวัตกรรมหรือบริการ หรือ Solution ที่มีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนรวมถึงพัฒนาให้ดีขึ้น	2	2	2	2	รายไตรมาส	รายปี
			2. จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ปรับเปลี่ยนเป็น Digital	2	2	2	2		

ตารางที่ 2-2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	SA,SC,SOp	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				ความถี่ในการรายงานผล	ประเมินผล
				2567	2568	2569	2570		
Customer Experience Focus	SO2: คัดค้านบริการเฉพาะบุคคล (KMUTNB Digital Personalized Service)	SA2 SA4 SA5 SC2	1. จำนวนบริการที่รองรับการให้บริการเฉพาะบุคคล	-	1	1	2	รายไตรมาส	รายปี
	SO3: สร้างและส่งเสริม Digital Life Style Activities and Communities	SC3 SOp2	1. จำนวนกิจกรรม (Activities) ที่สนับสนุน 2. ความพึงพอใจเฉลี่ยในการร่วมกิจกรรม 3. ร้อยละของจำนวนคนที่เข้าร่วม Communities ที่เพิ่มขึ้น	- - -	1 3.51 5	2 3.75 10	2 4.00 15		
	SO4: สร้างความภักดีต่อแบรนด์สำนักคอมพิวเตอร์ (ICIT Brand Loyalty)		1. ร้อยละการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า 2. คะแนน Net promoter score (NPS)	10 -90	15 -50	20 5	20 5		
	SO5: ส่งเสริมการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี และการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานระดับชาติหรือนานาชาติ	SOp3	1. จำนวนมาตรฐานที่ได้รับ 2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ	3 3.51	4 3.61	5 3.71	6 3.81		
Organization Excellence Focus	SO6: เป็นสำนักงานสีเขียวอย่างยั่งยืน		1. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	-	5%	6%	7%		

2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2-1 สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้นำความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SOp) และสมรรถนะหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จในแต่ละปีที่ผ่านมา ความถี่ในการรายงาน และระยะเวลาการประเมินผล ตามตารางที่ 2-2

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

มีการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ประกอบด้วย 3 แผน ได้แก่ 1) แผนสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2567-2570 ดำเนินการเพื่อตอบสนองตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2567-2570) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และแผนปฏิบัติการดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (พ.ศ. 2567-2569) 2) แผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งประกอบด้วยโครงการประจำ และโครงการพัฒนา และ 3)

โครงการริเริ่ม โดยใช้เครื่องมือ Strategy House ในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างโครงการต่าง ๆ กับ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีการวิเคราะห์ต้นทุนของโครงการต่าง ๆ รวมทั้งเชื่อมโยงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายแบบ Leading กับ Lagging มีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการด้วยเครื่องมือ Prioritization Matrix แล้วจึงสรุป เป็นแผนระยะสั้นและระยะยาว ตามตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 โครงการริเริ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568-2570

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		ระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2569		ระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2570	
		โครงการริเริ่ม	ตัวชี้วัดโครงการ	โครงการริเริ่ม	ตัวชี้วัดโครงการ	โครงการริเริ่ม	ตัวชี้วัดโครงการ
SO1: สร้างและส่งเสริมนวัตกรรมบริการ และ Solution ที่ตอบโจทย์ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย	1. จำนวนนวัตกรรมหรือบริการ หรือ Solution ที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง รวมถึงพัฒนาให้ดีขึ้น 2. จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ปรับเปลี่ยนเป็น Digital	1. โครงการพัฒนาแอปพลิเคชันจัดเก็บและติดตามผลการมอบหมายงานหลังการพัฒนาตนเอง	1. ความพึงพอใจผู้ใช้งาน ≥ 3.51	1. โครงการ ThalD เพื่อการลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบต่าง ๆ ที่ให้บริการ - HRIS - ICIT Account	1. ความพึงพอใจผู้ใช้งาน ≥ 3.51	1. โครงการ ThalD เพื่อการลงทะเบียนและเข้าสู่ระบบต่าง ๆ ที่ให้บริการ	1. ความพึงพอใจผู้ใช้งาน ≥ 3.51
		2. โครงการ ThalD เพื่อการลงทะเบียน และเข้าสู่ระบบต่าง ๆ ที่ให้บริการ - Wifi	1. ความพึงพอใจผู้ใช้งาน ≥ 3.51	2. โครงการพัฒนา Dashboard แสดงข้อมูลรับฟังเสียงลูกค้าจากการรวบรวมข้อคำถามและแบบประเมิน / ระบบ Ticket สำหรับ Helpdesk	1. ความพึงพอใจผู้ใช้งาน ≥ 3.51		
				3. โครงการพัฒนา Dashboard แสดงข้อมูลรับฟังเสียงลูกค้าจากการรวบรวมข้อคำถามและแบบประเมิน / ระบบ Ticket สำหรับ Helpdesk	1. Dashboard แสดงข้อมูลเสียงลูกค้าที่สำคัญอย่างน้อย 3 รายการ 2. จำนวนบริการที่ถูกนำข้อมูลมาแสดงบน Dashboard อย่างน้อย 1 บริการ		
SO2: คิดค้นบริการเฉพาะบุคคล (KMUTNB Digital Personalized Service)	1. จำนวนบริการที่รองรับการให้บริการเฉพาะบุคคล	ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2569-2570					

ตารางที่ 2-3 โครงการริเริ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568-2570 (ต่อ)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		ระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2569		ระยะเวลาดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2570	
		โครงการริเริ่ม	ตัวชี้วัดโครงการ	โครงการริเริ่ม	ตัวชี้วัดโครงการ	โครงการริเริ่ม	ตัวชี้วัดโครงการ
SO3: สร้างและส่งเสริม Digital Life Style Activities and Communities	1. จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุน 2. ความพึงพอใจเฉลี่ยในการร่วมกิจกรรม 3. ร้อยละของจำนวนคนที่เข้าร่วม Communities ที่เพิ่มขึ้น	1. โครงการ ICIT Tech Connect	1. จำนวนกิจกรรม =1 2. ความพึงพอใจในการริเริ่มกิจกรรม ≥ 3.51	-	-	-	-
SO4: สร้างความภักดีต่อแบรนด์สำนักคอมพิวเตอร์ (ICIT Brand Loyalty)	1. ร้อยละการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า	1. โครงการ ICIT Member Point	1. ร้อยละการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า ≥ 50	-	-	-	-
	2. คะแนน Net promoter score (NPS)	1. โครงการวัดความภักดีลูกค้า	1. คะแนน Net promoter score (NPS) > 0	-	-	-	-
SO5: ส่งเสริมการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี และการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานระดับชาติหรือนานาชาติ	1. จำนวนมาตรฐานที่ได้รับ 2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ					
SO6: เป็นสำนักงานสีเขียวอย่างยั่งยืน	1. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	1. โครงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในส่วนงาน	1. จำนวนต้นไม้เป้าหมาย 100 ต้น	1. โครงการปลูกป่าชายเลน (รวมกับสัมมนาประจำปี) 2. โครงการโซล่าเซลล์ติดตั้งที่หลังคาหอประชุมประจักษ์ศิลปาคม	1. จำนวนต้นไม้ที่ได้รับการปลูกเพิ่ม 100 ต้น 2. ปริมาณที่ผลิตไฟได้จากโซล่าเซลล์ 5KW	1. โครงการปรับทัศนียภาพด้านหน้า-หลังทั้ง 3 ชั้น (ลดความร้อนจากห้องแอร์หน้าลิฟท์-ทำปาล์มต่อจากคอยล์ร้อนของแอร์แต่ละตัว)	
		2. โครงการเปลี่ยนการเปิด-ปิดไฟ	1. จำนวนจุดที่มีการปรับเปลี่ยน = 5				
		3. โครงการติดตั้งमानอากาศตรงประตูทางเข้าห้องบริการชั้น 3	1. จำนวนเครื่องที่ติดตั้ง = 1				

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

ตามภาพที่ 2-1 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรตามขั้นตอนที่ 6 ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่

- 1) การสัมมนาทบทวนและขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยคณะกรรมการบริหาร ทุก 2 ปี
- 2) โครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานจัดก่อนปีงบประมาณเป็นประจำทุกปี และ 3) กิจกรรมแผนสัญจรพบฝ่าย โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและงานนโยบายและแผน ทั้ง 3 กิจกรรม เพื่อพบปะพูดคุยและให้ความรู้กับบุคลากรในแต่ละฝ่าย เพื่อให้บุคลากรเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ แผนต่าง ๆ และตัวชี้วัดที่สำคัญ

คอมพิวเตอร์ฯ ต้องรับผิดชอบ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อการเขียนโครงการ/กิจกรรมในปีต่อไปได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งเผยแพร่แผนผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ

มีการติดตามผลการดำเนินงาน โดยใช้ระบบ e-Project ผ่านการประชุมระดับฝ่าย และการประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ โดยมีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นผู้ทำหน้าที่ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงาน

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนงานตามแผนปฏิบัติการ พร้อมทั้งมีการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และเป็นการวางแผนให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์โดยใช้หลักการบริหาร 4M ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ และการบริหารจัดการ ตามตารางที่ 2-4

อีกทั้งยังมีการจัดการความเสี่ยงของโครงการตามแผนที่เกิดขึ้นโดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหาร ในการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติมอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีงบประมาณสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน (Safety Stock) อีกด้วย

ตารางที่ 2-4 การจัดสรรทรัพยากร

ทรัพยากร	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากร	- วิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร - จัดสรร/สรรหาบุคลากรตามพันธกิจ	- คณะกรรมการบริหาร - สำนักงานผู้อำนวยการ
งบประมาณ	- วางแผนการใช้จ่ายเงินตามแผนงานและโครงการเป็นประจำทุกปีพร้อม ติดตามการเบิกจ่ายทุกไตรมาส	- คณะกรรมการบริหาร - สำนักงานผู้อำนวยการ
วัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ	- จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับดำเนินการ ตามแผนงานและโครงการ - สนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ ตามความเหมาะสมเพื่อใช้ประกอบการ สร้างนวัตกรรมและการดำเนินงานตามแผน	- คณะกรรมการบริหาร - สำนักงานผู้อำนวยการ
การบริหารจัดการ	- นำระบบมาตรฐานสากลเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ - นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าใช้ในการบริหารจัดการภายในให้มีความทันสมัย ยิ่งขึ้น	- ผู้บริหาร - ทุกฝ่าย

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีแผนด้านบุคลากรทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว จำนวน 3 แผน ได้แก่ 1) แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 2) แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล : Individual Development (IDP) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และ 3) แผนอัตรากำลัง ซึ่งทุกแผนบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าอัตรากำลัง ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรสามารถขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นของแต่ละบุคคลสำหรับใช้ในการขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้บรรลุ

(5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

คณะกรรมการบริหารได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ตามตารางที่ 2-2 โดยมีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการ ทำหน้าที่ กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม คณะกรรมการจะติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ เพื่อเห็นชอบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการดำเนินงาน

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการจะพิจารณาจากผลลัพธ์ตามค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการจะดำเนินการทุกไตรมาส หากพบว่าไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จะเสนอแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงตัวชี้วัด หรือปรับแผน แล้วเสนอคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ เพื่อทบทวนปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติในกรณีที่มีสถานการณ์บังคับ ตามภาพที่ 2-1 ในขั้นตอนที่ 9 โดยพิจารณาจากปัจจัยภายใน ได้แก่ โครงสร้างระบบงาน ระเบียบ วิธีปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย เป้าหมายของมหาวิทยาลัย เป้าหมายของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ รูปแบบการปฏิบัติงาน งบประมาณ การบริหารจัดการ ความเสี่ยง บุคลากร เป็นต้น และปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อบังคับของรัฐบาล สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

โดยการเปลี่ยนแปลงมี 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ทั่วไปและไม่ส่งผลกระทบต่อภาระงานของการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เช่น การไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ความล่าช้าของการดำเนินงาน จะอยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการในการพิจารณา ทบทวน ปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ 2) การเปลี่ยนแปลงจากกรณีเร่งด่วน/ฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อภาระงานของการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ หรือที่เกี่ยวข้องกับนโยบายจะนำเสนอต่อที่คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ เพื่อร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ ผลกระทบที่เกิดขึ้นและเร่งหาแนวทางปรับปรุงแนวทางดำเนินงาน หรือปรับแผนปฏิบัติการ และสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ทันที และเป็นแนวทางเดียวกัน

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน



ภาพที่ 3-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า โดยเริ่มจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและขอบเขตแบ่งกลุ่มลูกค้าในขั้นตอนที่ 1 ตามภาพที่ 3-1 จากนั้นกำหนดวิธีการของแต่ละกลุ่มลูกค้า ความถี่ในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งวิธีนำไปใช้ประโยชน์ ตามตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 การรับฟังเสียงลูกค้า

วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล / รวบรวมส่งผลเพื่อวิเคราะห์)	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

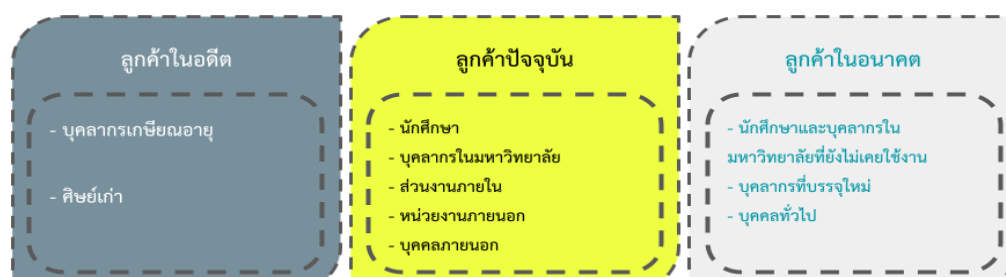
วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล / รวบรวมส่งผลเพื่อวิเคราะห์)	สรุปเสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ ประโยชน์
After service survey	C1 C2 C5	AF / M	2+3+5	all
Email ของสำนักคอมฯ และของผู้บริหาร	C1 C2	D / M	3+5	ST+HR+IT+PI+RD

ตารางที่ 3-1 การรับฟังเสียงลูกค้า (ต่อ)

วิธี	กลุ่มลูกค้า	ความถี่ (ในการเก็บข้อมูล / รวบรวมส่งผลเพื่อวิเคราะห์)	สรุปเสียงที่ได้ยิน	วิธีนำไปใช้ ประโยชน์
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
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

หมายเหตุของกลุ่มลูกค้า C1 = นักศึกษา C2 = บุคลากร C3 = ส่วนงานภายใน C4 = หน่วยงานภายนอก C5 = บุคคลภายนอก	หมายเหตุของความถี่ D = Daily M = Monthly AF = After Service H = Half Year Y = Year	หมายเหตุของสรุปเสียงที่ได้ยิน 1 = Unmet Need 3 อันดับ 2 = ปัจจัยความพึงพอใจ 3 อันดับ 3 = ประเด็นร้องเรียน 3 อันดับ 4 = X-Data สำคัญ 3 อันดับ 5 = บริการที่เข้าถึงยาก 6 = ผลិតภัณฑ์ที่ความผูกพันน้อย 3 อันดับ	หมายเหตุของวิธีนำไปใช้ประโยชน์ ST (Strategy) = การวางแผนกลยุทธ์ HR (Human Resource) = การวางแผนและพัฒนากำลังคน IT (Information Technology) = พัฒนาระบบสารสนเทศและงานบริการงาน PI (Process Improvement) = ปรับปรุงกระบวนการทำงาน RD (Relation Development) = การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า DL (Digital Literacy) = การพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลแก่บุคคลภายในและ ภายนอก
--	--	---	---

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี



ภาพที่ 3-2 กลุ่มลูกค้า

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้จำแนกกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ลูกค้าในอดีต 2) ลูกค้าปัจจุบัน และ 3) ลูกค้าในอนาคต ตามภาพที่ 3-2 ซึ่งแต่ละกลุ่มได้กำหนดประเภทของลูกค้าย่อย โดยใช้แนวคิดที่ว่าแต่ละกลุ่มมีความต้องการ (Needs) ความคาดหวัง (Expectations) และพฤติกรรม (Behaviors) ที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะทำให้เกิดการพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละกลุ่มด้วยวิธี Value Proposition Design เพื่อดำเนินกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ตามภาพที่ 3-1 และวิธีการ ตามตารางที่ 3-1 เพื่อนำผลการรับฟังเสียงลูกค้าเป็นข้อมูลป้อนกลับให้สร้างสรรงานบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

จากการจำแนกกลุ่มลูกค้า ตามภาพที่ 3-2 โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าปัจจุบันเป็นหลักในการมุ่งใจให้มาใช้บริการมากขึ้น ประกอบกับพันธกิจและงานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงแบ่ง Segment ได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) Business-to-Business (B2B) และ 2) Business-to-Customer (B2C) ตามตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน

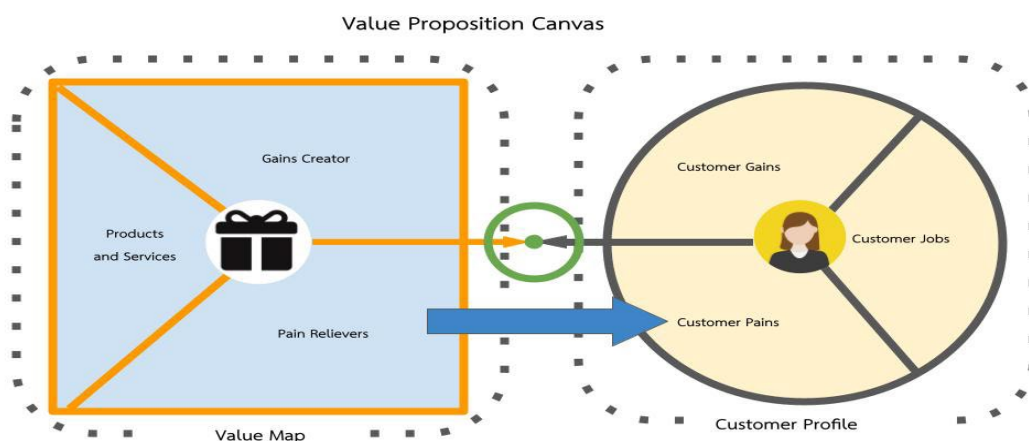
Solution Product	Customer Segment	
	B2B	B2C
Digital Lifestyle - Network – Tools - System	-	C1 : นักศึกษา C2 : บุคลากร
Digital University - Digital Literacy – Sandbox – Training – Big Data	C3 : ส่วนงานภายใน C4 : หน่วยงานภายนอก	-
Digital Support - Help Center – Computer Service – Software – IT Consultant	C3 : ส่วนงานภายใน	C1 : นักศึกษา C2 : บุคลากร C5 : บุคคลภายนอก
Digital Hub - Server – Web Hosting	C3 : ส่วนงานภายใน	C1 : นักศึกษา C2 : บุคลากร

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

เมื่อดำเนินการกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ตามภาพที่ 3-1 แล้ว จะนำข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังมาออกแบบงานบริการโดยใช้ Value Proposition Canvas เป็นเครื่องมือ เริ่มจากทำ Customer Profile โดยกำหนดงานที่เป็นผลลัพธ์ที่แท้จริงของลูกค้า (Customer Jobs) โดยงานนั้นเป็นงานที่สำคัญในระดับใด อารมณ์ ภาพลักษณ์ หรือผลสำเร็จของงาน จากนั้นทำความเข้าใจถึงปัญหาของลูกค้า

(Customer Pains) ว่าปัญหานั้นเป็นความเสี่ยง อุปสรรค หรือผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการ คิดถึงประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ (Customer Gains) คิดถึงสิ่งที่ตอบสนองลูกค้าว่าเป็นประโยชน์ที่จำเป็นที่คาดหวัง หรือเหนือความคาดหมาย หลังจากได้ Customer Profile แล้วจึงทำ Value Map ที่ช่วยกำหนดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเริ่มจากกำหนดบริการที่สอดคล้องกับปัญหา และให้ประโยชน์ต่อลูกค้า (Products and Services) จากนั้นกำหนดทางแก้ปัญห (Pain Relievers) ระบุวิธีการแก้ปัญหที่ชัดเจน ช่วยบรรเทาปัญหาของลูกค้าได้กำหนดประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อใช้บริการ (Gains Creator) เมื่อได้ Customer Profile และ Value Map จะทำให้เห็นว่าบริการที่ออกแบบมาสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ ตามภาพที่ 3-3 ตัวอย่างการ ออกแบบ Value Proposition Canvas

ตัวอย่างจากการรับฟังเสียงของลูกค้าพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังให้การลงทะเบียนและดูเกรดผ่านโทรศัพท์มือถือได้โดยสะดวกและรวดเร็ว สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงดำเนินการตามภาพที่ 2-1 และได้จัดทำโครงการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันของระบบทะเบียนนักศึกษาผ่านชื่อ UniHUB ซึ่งเปิดใช้งานเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2566 ที่ผ่านมา



ภาพที่ 3-3 ออกแบบ Value Proposition Canvas

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัยมีหน้ารับผิดชอบในการรวบรวม วิเคราะห์ ดำเนินการ และประเมินผล การประชาสัมพันธ์งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้เป็นรูปแบบเชิงรุกผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น 1) เข้าร่วมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่กับคณะต่าง ๆ 2) ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ (Facebook, Instagram, Line, ICIT Website, e-mail, TikTok, Signage TV และ YouTube) 3) งาน ICIT Day ทุกปี 4) ICIT พบส่วนงาน และ 5) โครงการประชาสัมพันธ์การให้บริการวิชาการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่จัดเป็นประจำทุกปี เป็นต้น

พร้อมทั้งมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างความรักดีต่อแบรนด์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า และสื่อสารกับลูกค้า เพื่อตอบสนองการสร้างความรักดีต่อแบรนด์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

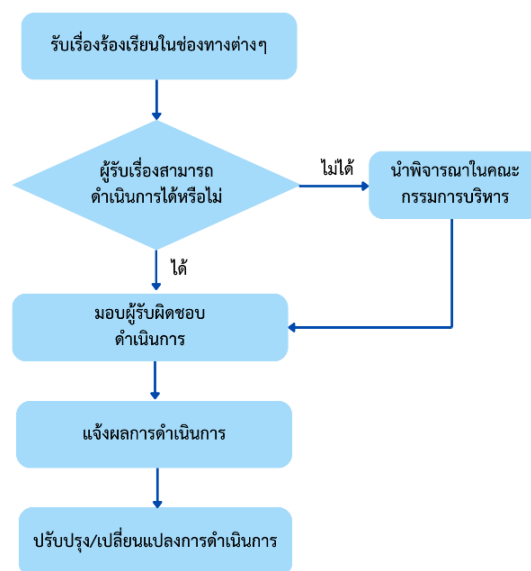
จากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และความคาดหวังเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงงานบริการต่างๆ ผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ Line@ การติดต่อสอบถามหน้าเคาน์เตอร์ การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ

เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงงานบริการได้สะดวกได้ดำเนินการ ตัวอย่างเช่น แต่งตั้งคณะกรรมการเว็บไซต์เพื่อปรับปรุงเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ทันสมัยและเข้าถึงง่าย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ICIT Account เพื่อขับเคลื่อนให้ใช้บัญชีเดียวในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีการปรับปรุงเว็บไซต์สำหรับดาวโหลดซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ให้เข้าถึงและใช้งานง่าย ประชาสัมพันธ์คู่มือการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสามารถติดต่อผ่าน ICIT Help Center Facebook e-mail Line และหน้าเคาน์เตอร์

(3) การจัดการกับข้อร้องเรียน

ลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด ได้แก่ 1) โดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง 2) แบบประเมินความพึงพอใจ 3) เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ฯ 4) e-mail และ 5) Social Media การจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละช่องทางมีการดำเนินการในรูปแบบที่เหมือนกัน ตามภาพที่ 3-4



ภาพที่ 3-4 การจัดการข้อร้องเรียน

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

มีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ตามภาพที่ 3-1 โดยผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ ดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ขอบเขตการประเมิน ระยะเวลาการประเมิน และตัวชี้วัด 2) ออกแบบแบบประเมิน โดยใช้หลักการของ Service Quality ซึ่งแบบประเมินจะสอบถามถึงข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบ ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ 3) สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการให้ทำแบบประเมินโดยส่งแบบ ประเมินในรูปแบบออนไลน์ 4) ประมวลผลโดยใช้หลักสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น และ 5) นำผลประเมินเสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

การรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจขององค์กรอื่นผ่านทาง 1) เว็บไซต์ของคณะ/วิทยาลัย 2) สื่อ สังคมออนไลน์ 3) เข้าเยี่ยมชมสถานที่ 4) เข้าร่วมอบรม และ 5) ร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ และมาประมวลผล โดยใช้หลักสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น จากนั้นนำผลประเมินเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาปรับปรุงแผนกลยุทธ์

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

คณะกรรมการบริหารได้เลือกใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ ตามภาพ ที่ 3-1 พร้อมทั้งความได้เปรียบของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มาจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) ตามตารางที่ 2-2 พร้อมทั้งวางแผนดำเนินโครงการริเริ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568-2570 ตามตารางที่ 2-3

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีตัววัดผลจากการดำเนินงานตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และสื่อสารไปสู่ ผู้ปฏิบัติงาน ตามภาพที่ 2-1 ซึ่งตัวชี้วัดมี 2 ระดับ ได้แก่

1) ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ แสดงดังตารางที่ 4-1 โดยมีการติดตามทุกไตรมาสโดยหัวหน้าฝ่าย และ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการ ผ่านแอปพลิเคชัน ICIT Workspace และแสดงข้อมูลเป็น Dashboard เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน แล้ว นำเสนอคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ เพื่อพิจารณา

2) ตัวชี้วัดการปฏิบัติการประจำวัน คือ Core Process และ Support Process ดังที่ระบุไว้ในหมวดที่ 6 โดยมีการติดตามเดือนละครั้งผ่านการประชุมของแต่ละคณะกรรมการที่รับผิดชอบกระบวนการ เช่น คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 และประเมินผล การปฏิบัติการของบุคลากรปีละ 2 ครั้งผ่านการประชุมของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-1 ตัววัดผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ความถี่ในการติดตาม ผลการดำเนินงาน
จำนวนนวัตกรรมหรือบริการ หรือ Solution ที่มีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน รวมถึงพัฒนาให้ดีขึ้น	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	รายไตรมาส
จำนวนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ ปรับเปลี่ยนเป็น Digital	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	รายไตรมาส
จำนวนบริการที่รองรับการให้บริการเฉพาะบุคคล	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	รายไตรมาส
จำนวนกิจกรรม Digital Life Style ที่จัด	รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล	รายไตรมาส
ความพึงพอใจเฉลี่ยในการร่วมกิจกรรม Digital Life Style	รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล	รายไตรมาส

ตารางที่ 4-1 ตัววัดผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ความถี่ในการติดตาม ผลการดำเนินงาน
ร้อยละของจำนวนคนที่เข้าร่วม Communities ที่เพิ่มขึ้น	รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล	รายไตรมาส
ร้อยละการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า	รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบเครือข่าย และงานบริการ	รายไตรมาส
คะแนน Net promoter score (NPS)	รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบเครือข่าย และงานบริการ	รายไตรมาส
จำนวนมาตรฐานที่ได้รับ	รองผู้อำนวยการทุกท่าน	รายไตรมาส
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ	รองผู้อำนวยการทุกท่าน	รายไตรมาส
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ผู้อำนวยการ	รายไตรมาส
Percentage Deviation from Safety Stock (PDSS)	นักวิชาการเงินและบัญชี	ปีละครั้ง
ผลต่างระหว่างแผนและผลการใช้จ่ายเงิน	นักวิชาการเงินและบัญชี	ปีละครั้ง

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ไม่ได้เทียบเคียงผลการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนั้น คณะกรรมการบริหารจึงได้พิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบกับส่วนงานการเรียนการสอน และส่วนงานที่มีงานบริการคล้ายคลึงกัน ตามตารางที่ OP-8 และ OP-9 เนื่องจากสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นส่วนงานบริการ จึงใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบหลัก จากนั้นจึงวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับคู่เทียบเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน กำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน และนำไปเป็นข้อมูลนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ในรอบปีถัดไป

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการ จะดำเนินการติดตามผลการดำเนินการทุกรายไตรมาส เพื่อนำเสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแต่ละโครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นข้อมูลส่งต่อไปให้คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ เพื่อพิจารณาตัดสินใจ เช่น เปลี่ยนตัวชี้วัด เปลี่ยนวิธีการรวบรวมข้อมูล ปรับปรุง/เพิ่มขึ้นขั้นตอนการดำเนินการ แสวงหาหน่วยงานความร่วมมือ หรือแม้กระทั่งปรับปรุงแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดไปสู่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อดำเนินการ

อีกทั้งมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดถึง หรือภัยพิบัติเกิดขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยังคงดำเนินโครงการ/กิจกรรมให้บรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของการบรรลุผล ได้แก่

1) ทบทวนผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ ทุกไตรมาส ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ผลการใช้จ่ายเงิน และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ทบทวน ติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานจากนั้นคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ ประเมินความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ และความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รวมทั้งมีการประเมินผลการใช้จ่ายเงินโครงการ/กิจกรรม ด้วยวิธีการคำนวณเป็นค่าร้อยละของผลเทียบกับแผน รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ โดยผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการตัดสินใจ สั่งการ ในการปรับปรุง เร่งรัด แผนงาน แผนเงิน ในระหว่างปีได้ทันทีและรวดเร็วตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้ในรอบ 12 เดือน (เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ) คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ ได้ทำการวิเคราะห์และประเมินผลเป็น “ค่าร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุเป้าหมาย” และ “ค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี” รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนในปีถัดไป

2) ทบทวนผลการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) นำผลรายงานการตรวจประเมินประจำปี จากผู้ตรวจประเมินมาร่วมกันพิจารณาและวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) ในประเด็นเรื่องใดมีความจำเป็นเร่งด่วน ควรทำก่อนหรือหลัง โดยพิจารณาจากระดับความยาก/ง่ายในการปรับปรุง ระดับผลกระทบมาก/น้อยหากไม่ดำเนินการ และหากทำแล้วมีความสอดคล้องกับแผนของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ หรือไม่ มีความพร้อมของทรัพยากร/งบประมาณหรือไม่ ผลลัพธ์ที่ได้คุ้มค่าหรือไม่ แล้วจึงเลือกเรื่องดังกล่าวมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กร (Development Plan) เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยิ่งขึ้น

3) ทบทวนผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง ตามแนวทางของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ทุกไตรมาส และการควบคุมภายใน ปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และมีหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยทำการตรวจสอบ/สอบทานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้มีการดำเนินงานภายใต้ระบบคุณธรรมและความโปร่งใสตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้หากมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะทันทีอย่างเคร่งครัดและครบถ้วน และรายงานผลการปรับปรุงให้มหาวิทยาลัยทราบ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

คณะกรรมการบริหารการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต โดยเริ่มจาก

1) นำข้อมูลสรุปผลการดำเนินการในแต่ละไตรมาสมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลของคู่แข่งและค่าเป้าหมาย ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ วิสัยทัศน์ และร้อยละการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในรอบปีที่ผ่านมา ร่วมกับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงในสังคม การตลาด การปรับเปลี่ยนนโยบายภาครัฐ แนวโน้มสภาวะเศรษฐกิจและการจ้างงาน เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในอนาคต

2) หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ และไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผ่านกระบวนการ PDCA เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้คาดการณ์ไว้ หรือยุติการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการนั้น โดยนำเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ

3) หลังจากนำแผนปฏิบัติการที่ถูกปรับปรุงไปปฏิบัติแล้ว จะมีการติดตามความก้าวหน้าโดยกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการในอนาคตจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ได้ โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการทุกไตรมาส

4) กระบวนการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต จะพิจารณาจากผลการดำเนินงานในรอบปี ประกอบกับพิจารณาร่วมกับผลการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมา เพื่อพยากรณ์และคาดการณ์ค่าเป้าหมายของผลการดำเนินงานในอนาคต โดยจะต้องมีการกำหนดค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ทั้งนี้ จะต้องมีการกำหนดค่าเป้าหมายที่ท้าทายและส่งเสริมประสิทธิภาพผลการดำเนินงานให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวิธีการใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานในหัวข้อ 4.1x ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ ดังนี้

1) โครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสายนำสัญญาณใยแก้วนำแสง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี เพื่อให้นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สามารถใช้เครือข่ายความเร็วสูงสำหรับการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน และการวิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) โครงการปรับปรุงความปลอดภัยระบบเครือข่าย สำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สามารถป้องกันการโจมตีระบบเครือข่ายทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) จัดทำมาตรการการประหยัดพลังงานเพื่อเป็นพื้นฐานของการประหยัดพลังงาน และจ้างที่ปรึกษาสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อจัดทำเอกสารเตรียมขอรับการรับรอง Green Office ตามข้อกำหนดของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4) จัดโครงการ Health Dee Happy Life ประกอบด้วย Healthy Policy (การประกาศนโยบายสุขภาพ) Healthy Canteen (การส่งเสริมการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ) Healthy Space (การส่งเสริมพื้นที่เพื่อการ

ออกกำลังกาย) Healthy Meeting (การส่งเสริมการประชุมแบบส่งเสริมสุขภาพ) Healthy Workshop (การส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ) และ Healthy Tournament (การส่งเสริมการจัดกิจกรรมการแข่งขันเพื่อส่งเสริมสุขภาพ) และได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณ “ก้าวสู่องค์กรสุขภาพดี Healthy Organization” เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2567 จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

5) โครงการในแผนพัฒนาองค์กร (Development Plan) เพื่อโอกาสในปรับปรุงตามที่ระบุใน P.2 ค.

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ในการควบคุม จัดเก็บ วิเคราะห์ และเผยแพร่ โดยการจัดระบบและขั้นตอนในการตรวจสอบตามข้อกำหนด และระดับชั้นการจัดการข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจในเรื่องข้อมูลและสารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ คงสภาพ และเป็นปัจจุบัน มีการกำหนดระดับชั้นการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานในฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลด้านการเงิน ฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น สำหรับเอกสารทั่วไป งานสารบรรณดำเนินการรับ-ส่งเอกสารระหว่างส่วนงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และทำหน้าที่ตรวจทานความถูกต้องของเอกสาร สำหรับเอกสารที่มีลำดับชั้นความลับได้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและมาตรฐานสากล ISO 27001

รายงานการประชุม เลขานุการของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เป็นผู้บันทึกและจัดทำรายงาน ซึ่งจะตรวจทาน โดยประธานหรือรองประธานกรรมการ และรับรองรายงานการประชุมจากที่ประชุมคณะกรรมการในครั้งต่อไป และกรรมการสามารถแจ้งแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล

ประกาศ กฎระเบียบ และข้อบังคับ จะยกร่างโดยผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องในงานนั้น ทวนสอบโดยผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาเห็นชอบและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหาร หากเป็นเรื่องระดับมหาวิทยาลัยจะต้องส่งไปยังกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี เพื่อตรวจทานก่อนเสนอลงนามโดยอธิการบดี

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีนโยบายการลดการใช้กระดาษโดยจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลในระบบฐานข้อมูลหรือในพื้นที่ Shared Drive ต่างๆ บนระบบของ Google และ Microsoft มีการบริหารจัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความคงสภาพ เชื่อถือได้ มีความปลอดภัย มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้การนำเข้าข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน และกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญจะต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารเพื่อรับรองว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้

(2) ความพร้อมใช้

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้นำ Appsheet มาเป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบ Dashboard เพื่อให้มีความพร้อมใช้ ตัวอย่างเช่น รายงานการเงิน รายงานสรุปการมาปฏิบัติงาน รายงานสรุปการลา รายงานสรุปการอบรมสัมมนา และมีการดูแลข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ได้แก่ การจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบเครื่องปรับอากาศห้อง Data Center การจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบมอโนเตอร์ห้อง Data Center การจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบเครือข่าย

ระบบ Hardware รวมถึง Software เป็นประจำทุกปี ส่วนการจัดเก็บข้อมูลจะดำเนินการบนไคล์ฟของ Google และ Microsoft สามารถเข้าถึงได้แบบ Real Time จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านการยืนยันตัวตนด้วยชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน มีการสำรองข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของมหาวิทยาลัยเป็นประจำ อีกทั้งหากเกิดเหตุฉุกเฉินได้มีการจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอีกด้วย

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

เพื่อให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ตามตารางที่ 4-2

ตาราง 4-2 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้	การจัดการความรู้
1. การรวบรวมองค์ความรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้ดำเนินการกำหนดประเด็นความรู้ที่เกี่ยวข้องและ สอดคล้องกับการทำงานตามพันธกิจ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และมหาวิทยาลัย
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	วิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งสังเคราะห์มาจากประสบการณ์ องค์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่มีอยู่ในตัวตนของบุคลากรในแต่ละคน ผ่านรูปแบบ OPL VDO Clip หรือ Infographic
3. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	นำองค์ความรู้เผยแพร่ในงานกิจกรรมวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ICIT KM Show&Share และการจัดบรรยายให้ความรู้ในรูปแบบการบรรยายกลุ่มย่อย
4. จัดเก็บ และเผยแพร่	บริหารจัดการความรู้ในรูปแบบดิจิทัล โดยเผยแพร่ที่ WebSite การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (km.icit.kmutnb.ac.th)
5. การนำความรู้มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	บุคลากรนำองค์ความรู้ที่ได้รับรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ ไปใช้ประโยชน์ ไปทดลองใช้งาน นำไปปฏิบัติงานจริง แล้วจึงทำการประเมินการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์
6. การวัดและประเมินผลและ ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการ ความรู้	สำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ มาปรับปรุง ทบทวน กระบวนการจัดการ ความรู้ เพื่อการพัฒนาให้บรรลุวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์สำหรับขับเคลื่อน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในปีถัดไป

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้นำกระบวนการจัดการความรู้และเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานและเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน โดยเผยแพร่ที่เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (km.icit.kmutnb.ac.th) ให้ทุกคนทั้งภายในและภายนอกสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เข้าถึงและใช้ความรู้ที่ต้องการได้ รวมถึงช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการทำงานร่วมกันอย่างทั่วถึง และมีการนำความรู้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ และระหว่างส่วนงานในมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ยังได้รับความสนใจจากส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น กองงานวิทยาเขตระยอง ได้นำระบบตรวจสอบครุภัณฑ์ไปใช้งานจริง โดยระบบดังกล่าวสำนักคอมพิวเตอร์ฯ พัฒนามาจากองค์ความรู้ของบุคลากรที่มีหน้าที่ตรวจครุภัณฑ์ประจำปี และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ได้เชิญบุคลากรเป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยจัดการอบรมในหัวข้อที่ตนเองถนัด ตัวอย่างเช่น จัดการอบรม Canva

Excel และ AppSheet

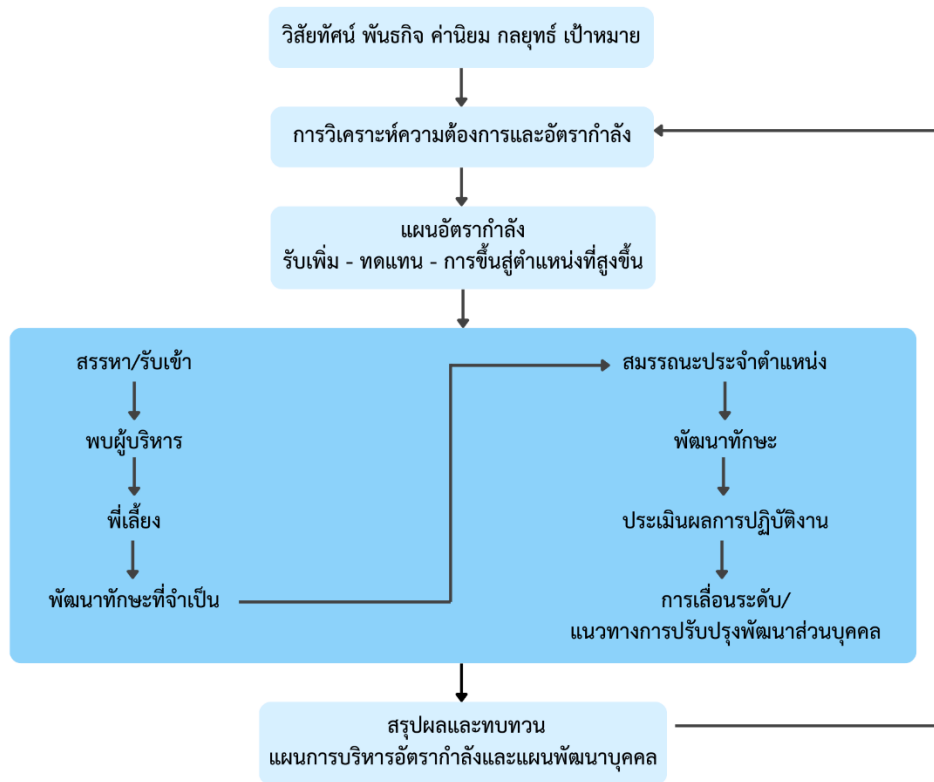
(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการทำงานในชีวิตประจำวันของบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการจัดการความรู้ มีนโยบายจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันสำหรับบุคลากรทุกคน สนับสนุนงบประมาณด้านการจัดการความรู้และสร้างนวัตกรรม กำหนดประเด็นความรู้ครอบคลุมทุกพันธกิจ รวบรวมองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามตารางที่ 4-3

ตาราง 4-3 กระบวนการการเรียนรู้

แหล่งการเรียนรู้	การเรียนรู้
คู่มือปฏิบัติงาน	สนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดเก็บและเผยแพร่ในรูปแบบสื่อดิจิทัลบน Google Drive ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ
การจัดกิจกรรม การบรรยายกลุ่มย่อย	บุคลากรที่เข้าร่วมอบรม สัมมนา นำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ผ่านการบรรยายกลุ่มย่อยให้กับบุคลากรในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อให้มีการบูรณาการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น OPL VDO Clip หรือ Infographic บนเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (km.icit.kmutnb.ac.th)
ICIT KM Show&Share	กิจกรรม ICIT KM Show&Share ประจำปีการศึกษา 2566 เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2567 โดยมีผลงานที่ได้คะแนนโหวตสูงสุด 5 ผลงาน มานำเสนอ โดยแบ่งเป็น ระดับบุคคล 3 เรื่อง ได้แก่ 1) 5 วิธีในการปกป้องข้อมูลของคุณด้วยรหัสผ่านที่ปลอดภัย 2) ย่อลิงก์ให้สั้น & กำหนดชื่อได้เอง และ 3) รู้จัก Alisa AI แชทบอทผู้ช่วยส่วนตัวภาษาไทย ระดับฝ่าย 2 เรื่อง ได้แก่ 1) เปลี่ยนห้องอบรม Onsite ให้กลายเป็น Hybrid และ 2) การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย KMUTNB-WIFI ผ่านแอปพลิเคชัน ThalD

หมวด 5 บุคลากร**5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร****ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร****(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง**



ภาพที่ 5-1 กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามภาพที่ 5-1 เริ่มจากบุคลากรร่วมกันจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยการจัดทำแผนดังกล่าว จะดำเนินการตามภาพที่ 2-1 วิเคราะห์ SWOT Analysis ด้วย 7S และ PESTEL จึงได้เป็นแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 จากนั้นทุกปีบุคลากรแต่ละฝ่ายจะทำการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อจัดทำเป็นแผนอัตรากำลังของแต่ละฝ่าย โดยแผนอัตรากำลังจะสอดคล้องกับ Job Description ของแต่ละบุคคล Job Description ของฝ่าย สมรรถนะของบุคลากร ภาระงานในแต่ละฝ่าย รวมถึงพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้วย ทั้งนี้แผนอัตรากำลังจะบอกถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานต่อปี อัตรากำลังในปัจจุบัน และอัตรากำลังที่พึงประสงค์

(2) บุคลากรใหม่

การสรรหาบุคลากรใหม่ ได้มาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1) ทดแทนบุคลากรเดิมที่ลาออก และ 2) อัตรากำลังใหม่ ซึ่งได้รับการจัดสรรอัตรากำลังจากการวิเคราะห์อัตรากำลัง การสรรหาบุคลากรใหม่จะเริ่มจากจัดทำภาระหน้าที่ที่ต้องการโดยอิงจาก Job Description ซึ่งงานบุคคลจะดำเนินการสรรหาพร้อมกับกองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย อย่างเป็นระบบ และโปร่งใส ซึ่งเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย

ในปัจจุบันบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จะประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ 1) พนักงานมหาวิทยาลัย และ 2) พนักงานพิเศษ ส่วนใหญ่บุคลากรใหม่จะเป็นพนักงานพิเศษที่ทดแทนบุคลากรเดิมที่ลาออก

เมื่อมีบุคลากรใหม่จะมีกระบวนการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ มีกระบวนการที่จัดขึ้นทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ 1) งานบุคคล ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องทั่วไปภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ซึ่งรวมไปถึงเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ 2) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ระบบงาน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ

มาตรฐานสากลที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดำเนินการ และ 3) หัวหน้างาน ให้ความรู้เกี่ยวกับงาน ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ และจะทำการประเมินการรับรู้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ตามภาพที่ 5-1 โดยการพัฒนาบุคลากร ซึ่งให้บุคลากรทุกคนจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) แผนนี้จะบ่งบอกถึงความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เป้าหมายในการพัฒนา วิธีการพัฒนา ช่วงเวลาที่พัฒนา และการวัดผลสำเร็จของการนำไปประยุกต์ใช้งาน โดยวิธีการพัฒนา ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากร การส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนา การจัดสัมมนาประจำปี การให้บุคลากรเข้าเรียนหลักสูตรออนไลน์ เป็นต้น โดยผ่านโครงการพัฒนาบุคลากร โครงการอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร และโครงการส่งเสริมการวิจัย เป็นต้น

การพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติงานที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ทำกับมหาวิทยาลัย ฉะนั้นคณะกรรมการบริหารจะมีการสื่อสารให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอผ่านหัวหน้าฝ่าย คณะอนุกรรมการจรรยาบรรณส่วนงาน และคณะกรรมการบริหาร เป็นต้น

กรณีมีบุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุจะดำเนินการถ่ายทอดงานทั้งหมดให้กับผู้รับผิดชอบร่วมกันหรือหากมีบุคลากรเพียงตำแหน่งงานเดียวจะให้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และได้ระบุดำเนินการที่เกี่ยในแผนอัตรากำลัง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสรรหาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	การจัดการ/กลยุทธ์
บุคลากรขาดขีดความสามารถเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	- ดำเนินการตามแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) - ให้บุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นที่เล็งสนองงาน
การเกษียณอายุ	- แผนทดแทนอัตรากำลัง
การลาออก	- แผนทดแทนอัตรากำลัง - การประชาสัมพันธ์การรับสมัคร โดยระบุขอบเขตภาระหน้าที่อย่างชัดเจน - การสรรหาว่าจ้างตามระบบของมหาวิทยาลัย
การเกิดอุบัติเหตุและปัญหาด้านสุขภาพ	- การตรวจสุขภาพประจำปี - ประกันสุขภาพ - ประกันอุบัติเหตุ - แผนทดแทนอัตรากำลัง

(4) การทำงานให้บรรลุผล

ที่ผ่านมา มีการจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างภายในของบุคลากร เพื่อรองรับการดำเนินงาน เนื่องจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง มีบุคลากรปฏิบัติงานเพียง 1 คน คณะกรรมการบริหารได้พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถรองรับการให้บริการกับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของวิทยาเขตได้ จึงได้ดำเนินการย้ายตำแหน่งช่างเทคนิคที่สังกัดฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ให้ไปสังกัดฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง เพื่อปฏิบัติงานที่วิทยาเขตระยอง

ข. บรรยายภาพการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สภาพแวดล้อมของการทำงาน แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) กายภาพ และ 2) เทคโนโลยี ในส่วนด้านกายภาพ ได้ดำเนินการปรับปรุงห้องทำงาน และห้องต่าง ๆ รวมถึงห้องน้ำ ให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน และเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการ Green Office ตามข้อกำหนดของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในด้านเทคโนโลยีนั้นได้ดำเนินการจัดหา และใช้เทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม และทันสมัย เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดำเนินการให้บุคลากรประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้พื้นที่ทางกายภาพ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

ตารางที่ 5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	รายการ/โครงการ/กิจกรรม	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
การสร้างสุขภาวะในที่ทำงาน	ปรับปรุงสถานที่	- ปรับปรุงห้องทำงาน ห้องต่าง ๆ รวมถึงห้องน้ำ	สำนักงานผู้อำนวยการ
	โครงการ 7ส	- จัดกิจกรรมให้บุคลากรปรับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ตามเกณฑ์ 7ส - มีการตรวจสอบและให้คะแนน 7ส จากคณะผู้บริหาร โดยมีรางวัลเป็นขวัญและกำลังใจ	สำนักงานผู้อำนวยการ

ตารางที่ 5-2 การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	รายการ/โครงการ/กิจกรรม	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความปลอดภัยของบุคลากรและทรัพย์สิน	อุปกรณ์ดับเพลิง	- จัดหา และตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา	สำนักงานผู้อำนวยการ
	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การป้องกันระบอบอัคคีภัยและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	- ดำเนินการเป็นประจำทุกปี	สำนักงานผู้อำนวยการ
	- สัญญาณเตือนภัย - ไฟฉุกเฉิน (Emergency light) - โคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน (Exit Sign Light)	- มี และพร้อมใช้งาน	งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
	ระบบกล้องวงจรปิด	- ครอบคลุมทุกพื้นที่ - ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย
สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร	กล้อง Webcam และ หูฟัง สำหรับใช้ในการประชุมออนไลน์	- จำนวนอุปกรณ์เพียงพอสำหรับบุคลากร	สำนักงานผู้อำนวยการ
	เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ แท็บเล็ตโน้ตบุ๊ก สำหรับการใช้งาน	- จำนวนอุปกรณ์เพียงพอสำหรับบุคลากร	สำนักงานผู้อำนวยการ

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรเป็นเรื่องอันดับต้นๆ ที่คณะกรรมการบริหารให้ความสำคัญ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการขึ้น มีหน้าที่จัดสรรสวัสดิการมอบให้แก่บุคลากรเพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัยได้จัดสรรให้เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 5-3 และ 5-4

ตารางที่ 5-3 สิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัย

นโยบาย	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ผู้บริหารและกลุ่มบุคลากร				
		ผู้บริหาร	ขรก.	พ.ม.	พ.พิเศษ	พ.จ้างเหมา
สุขภาพ	- ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	✓	✓	✓	✓	✓
	- ประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่ม	✓	✓	✓	✓	✓
	- ตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓	✓	✓	✓
	- ค่ารักษาพยาบาล	✓		✓		
สวัสดิการสงเคราะห์บุคลากร	- เจ้าภาพสวดพระอภิธรรม	✓	✓	✓	✓	✓
เงินสะสมกองทุน (เงินออม)	- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (11% จากนายจ้าง)	✓		✓		
	- กองทุนสำรองสวัสดิการเพื่อการเลี้ยงชีพ (3% จากนายจ้าง)				✓	✓

ตารางที่ 5-4 สิทธิประโยชน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

นโยบาย	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ผู้บริหารและบุคลากร	
		ผู้บริหาร	บุคลากร
สวัสดิการบุคลากรและครอบครัว	- เลี้ยงทีมสำหรับกิจกรรมส่วนรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	✓	✓
	- เงินขวัญถุงให้กับบุตรใหม่ของบุคลากร		✓
	- เงินส่งเสริมการศึกษาบุตรที่มีอายุตั้งแต่ 4-10 ปี		✓
	- มอบเงินให้กับบุคลากรที่มีอายุครบ 50 ปี ที่สมรสแล้วไม่มีบุตรหรือบุคลากรที่เป็นโสด		✓
	- เงินก้อนให้แก่มูลนิธิเย็บเย็บยารักษา		✓
	- เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน		✓
	- เงินช่วยเหลือพิธีศพและอำนวยความสะดวกในการไปร่วมพิธีศพ		✓
	- เงินสมทบจ่ายประกันชีวิตและสุขภาพกลุ่มประจำปี		✓
	- เงินช่วยเหลืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการ (ตามประกาศสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรเงินรายได้จากการรับงานบริการวิชาการ และกองทุนสวัสดิการ พ.ศ. 2566)		✓

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ตามที่ได้แบ่งประเภทของบุคลากรออกเป็น 2 ประเภท ตามตารางที่ OP-2 ได้แก่ 1) วิชาชีพทั่วไป และ 2) วิชาชีพเฉพาะทาง ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของทั้ง 2 ประเภทบุคลากรได้ใช้แนวคิด Hierarchy of Engagement ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ความต้องการพื้นฐาน 2) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร 3)

สัมพันธภาพ และ 4) ความก้าวหน้า จึงใช้เป็นแนวทางในการออกแบบประเมินปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

(2) การประเมินความผูกพัน

การประเมินความผูกพันประกอบด้วย 2 แบบ ได้แก่ 1) แบบเป็นทางการ โดยใช้แบบประเมินปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน และต้องการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยให้บุคลากรทำการประเมินผ่านระบบออนไลน์ แล้วประมวลผลโดยใช้หลักสถิติ และ 2) แบบไม่เป็นทางการ โดยประเมินจากข้อร้องเรียน การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ การมาปฏิบัติงาน (ขาด ลา มาสาย) รวมถึงการประเมินจากความคิด ทัศนคติ และการพูดคุย

โดยข้อมูลทั้ง 2 แบบ จะนำมาวิเคราะห์ และสรุปผล เพื่อวางแผนทางปรับปรุง แก้ไข และส่งเสริมเป็นโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร

คณะกรรมการบริหารมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยมีการสื่อสารที่เปิดกว้าง อย่างต่อเนื่อง และตลอดเวลา เน้นการสื่อสารแบบสองทาง ได้แก่ การจัดโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี เพื่อปลูกจิตสำนึกการมีส่วนร่วม การแบ่งปันองค์ความรู้ และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงวัฒนธรรมดิจิทัลบนแนวคิดองค์กรสีเขียว โดยการส่งเสริม สร้างการรับรู้และจดจำค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้แก่ Growth mindset และ Lifelong learning แบ่งปันความรู้ สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ใส่ใจความคาดหวังของลูกค้า รักองค์กร อยากให้องค์กรเจริญก้าวหน้า โดยการจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ บรรยายกลุ่มย่อย ซึ่งในการบรรยายทุกครั้งจะกล่าวถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรก่อนเสมอ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทาง e-mail Line Facebook หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารรูปแบบอื่น ๆ จะสอดแทรกและกล่าวถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรควบคู่ไปด้วยเสมอ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารอย่างเปิดกว้าง โดยบุคลากรสามารถเสนอแนะ หรือกำหนดทิศทางการทำงานที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผ่านการจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

มีการจัดการผลการปฏิบัติงานโดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้งต่อปี โดยเริ่มหัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบฝ่าย และคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์การประเมิน 3 ส่วน ได้แก่ 1) ภาระงานหลักร้อยละ 80 2) ภาระงานอื่นที่ได้รับมอบหมายร้อยละ 10 และ 3) ผลการประเมินตามสมรรถนะร้อยละ 10 โดยจะเน้นภาระงานหลักซึ่งบุคลากรต้องมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในโครงการที่ตนเองรับผิดชอบต้องบรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

ผลการประเมินจะสะท้อนในเรื่องของค่าตอบแทน และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีโอกาสได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประจำปี ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

ผู้ที่ได้รับผู้ปฏิบัติงานดีเด่นจะประกาศยกย่องผ่านสื่อต่าง ๆ พร้อมมอบเกียรติบัตรในวันสถาปนามหาวิทยาลัยเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

จากผลการประเมินโดยหัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบฝ่าย และคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติงาน จะเสนอความเห็นเรื่องการพัฒนาตนเองของบุคลากรแต่ละคน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาตนเองให้รองรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ เพื่อรองรับกับงานในปัจจุบัน และอนาคตเพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ บรรลุพันธกิจ โดยใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ในปีต่อไป และจัดทำเป็นโครงการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาโดยการเข้าร่วมอบรมสัมมนา แล้วจะดำเนินการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ 1) ประเมินจากร้อยละผู้เข้าร่วมอบรมเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการพัฒนาบุคลากร 2) การพัฒนาความรู้ที่ได้รับโดยประเมินจากการถามตอบ 3) การประเมินแบบทดสอบก่อน-หลังการอบรม 4) การประเมินจากการเขียนรายงานหลังการพัฒนาตนเอง และ 5) การประเมินจากการจัดบรรยายกลุ่มย่อยในหัวข้อความรู้ที่ได้รับการพัฒนา

เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาแล้วนำมาถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้รับมาสู่เพื่อร่วมงานจะสะท้อนให้เห็นถึงการได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการสร้างความผูกพันของบุคลากร

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

คณะกรรมการบริหารให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร ผ่านคณะกรรมการสนับสนุนการทำวิจัย พร้อมทั้งจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ 1) การบรรยาย เรื่อง การสร้าง motivation สูงงานวิจัย 2) การจัดอบรม เรื่อง การใช้เครื่องมือเพื่อค้นหาข้อมูลงานวิจัย และ 3) การเรียนรู้ด้วยตนเองตามหลักสูตรที่กำหนด โดยคณะกรรมการบริหาร เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัย ซึ่งผลงานวิจัยนี้สามารถเป็นเอกสารประกอบการยื่นขอเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น อีกทั้งมีกระบวนการแจ้งเตือน พร้อมทั้งจัดส่งหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสามารถยื่นขอตำแหน่งที่สูงขึ้น สำหรับบุคลากรใหม่เมื่อถึงครบกำหนดระยะเวลาประเมินการปฏิบัติงานจะดำเนินการต่อสัญญาตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

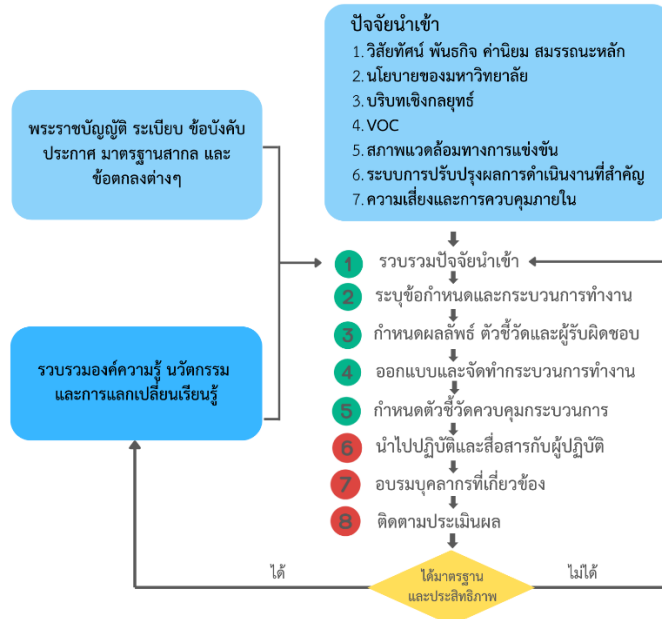
อีกทั้งมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้าฝ่ายอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการบริหารจะมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ดำเนินการกำหนดหลักเกณฑ์ และดำเนินการสรรหา

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

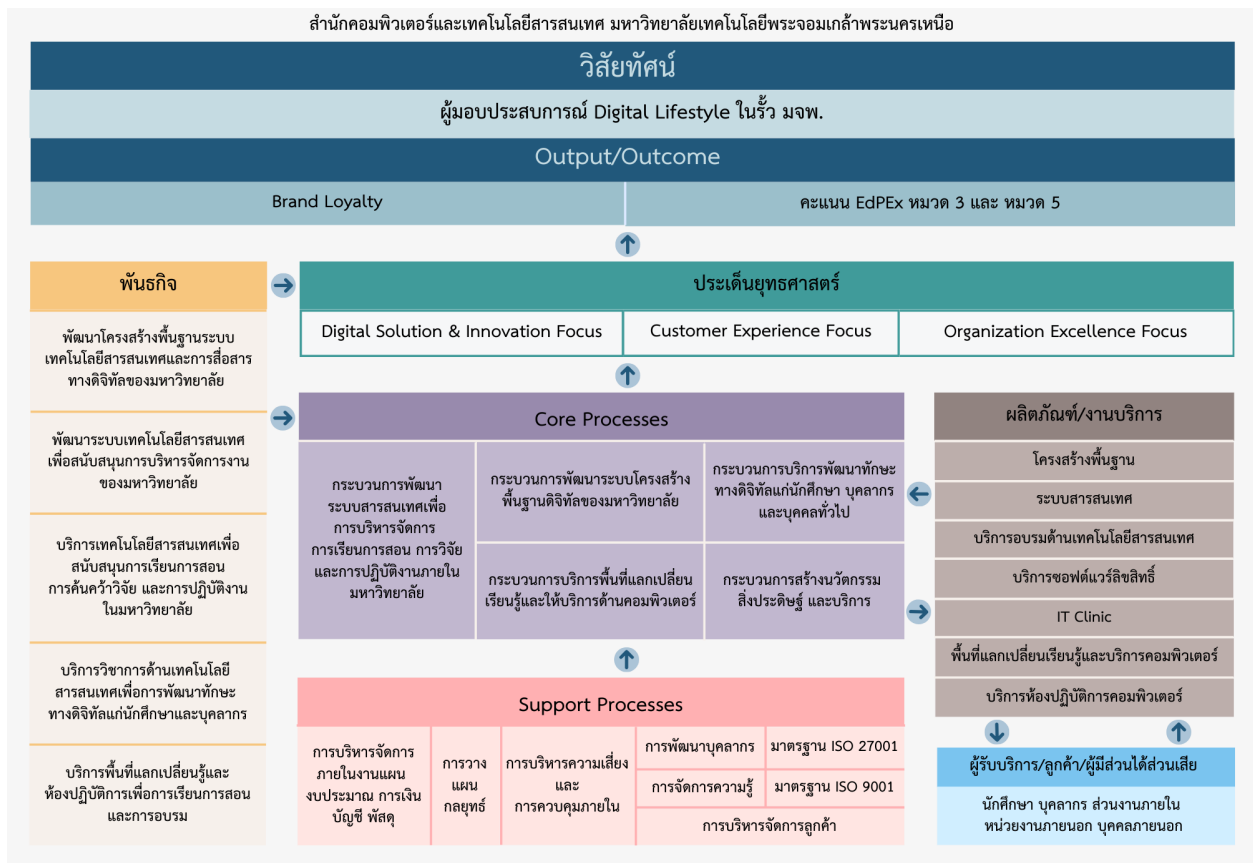
ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ



ภาพที่ 6-1 กระบวนการทำงาน

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ และผู้มีส่วนได้เสียได้ร่วมทบทวนประสิทธิภาพระบบงานและกระบวนการทำงาน พร้อมกับทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี การจัดทำข้อกำหนดของงานบริการและกระบวนการทำงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ แสดงดังภาพที่ 6-1 โดยเริ่มต้นจากขั้นตอนที่ 1 รวบรวมปัจจัยนำเข้าที่จะมุ่งสู่วิสัยทัศน์ ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและแผนกลยุทธ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน ISO 27001 มาตรฐาน ISO 9001 สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ข้อกำหนดของห่วงโซ่อุปทานและกลไกการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ จากนั้นในขั้นตอนที่ 2 ผู้บริหาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน จะมีการประชุมหารือร่วมกันในการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าด้วย Requirement Analysis และ CTQ เพื่อระบุข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน โดยสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานหลัก 5 กระบวนการ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย 2) การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย 3) การบริการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป 4) การบริการพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ และ 5) การสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ และบริการ และกระบวนการสนับสนุน 8 กระบวนการ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการภายใน (งานแผน งานงบประมาณ งานการเงิน บัญชี พัสดุ) 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การจัดการความรู้ 6) มาตรฐาน ISO 27001 7) มาตรฐาน ISO 9001 และ 8) การบริหารจัดการลูกค้า ซึ่งภาพรวมระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตามภาพที่ 6-2 พร้อมทั้งร่วมกันพิจารณาและกำหนดตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ ของแต่ละกระบวนการที่สำคัญในขั้นตอนที่ 3 ตามภาพที่ 6-1



ภาพ 6-2 ระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

จาก 6.1 ก. (1) สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานหลัก 5 กระบวนการ เพื่อให้กระบวนการนั้นบรรลุสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จึงได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อใช้ในการติดตามกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามตารางที่ 6-1

ตารางที่ 6-1 กระบวนการทำงานและข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการทำงานหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
C1: กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย	1. มีการนำข้อกำหนดของ ISO29110 มาใช้ในการดำเนินการ 2. มีการติดตามการดำเนินการตามแผน 3. มีการทวนสอบกับผู้เกี่ยวข้อง	1. จำนวนวันที่ส่งงานไม่ตรงตามกำหนด 2. จำนวนข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศ 3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
C2: กระบวนการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย	1. ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง 2. มีบริการเครือข่ายไร้สายที่ครอบคลุมและเชื่อมต่อง่าย 3. มีความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม	1. ระดับความพึงพอใจการใช้งาน 2. ความต่อเนื่องของการให้บริการ 3. ร้อยละการใช้งานแบนด์วิดท์อินเทอร์เน็ต	ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย

C3: กระบวนการบริการพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้บริการด้านคอมพิวเตอร์	1. ปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 9001 2. บุคลากรมีจิตบริการ 3. คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอเพื่อรองรับการใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอน	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 2. จำนวนครั้งที่ส่งงานไม่ตรงตามกำหนด	ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย
C4: กระบวนการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์และบริการ	1. ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมและประเมินแนวโน้มทางเทคโนโลยี (Mega Trend) 2. ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมาย 3. เครื่องมือและงบประมาณที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมมีความเหมาะสมและเพียงพอ	1. ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการตามแผน 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3. จำนวนของนวัตกรรม	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
C5: กระบวนการบริการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลแก่นักศึกษาและบุคลากรและบุคคลทั่วไป	1. วิเคราะห์หาทักษะทางดิจิทัลที่มีความจำเป็นและสำคัญ 2. สร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ความจำเป็น	1. จำนวนหลักสูตรในการฝึกอบรม 2. ร้อยละของนักศึกษาและบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรม	รองผู้อำนวยการฝ่ายเครือข่ายและงานบริการ

(3) แนวคิดในการออกแบบ

เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นงานบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและงานบริการ ตามภาพที่ 6-1 ในขั้นตอนที่ 1 – 5 ดำเนินการ โดยผู้รับผิดชอบของแต่ละกระบวนการและงานบริการ ด้วยวิธีการออกแบบบริการ (Service Design) ซึ่งพัฒนาต่อยอดมาจาก Design Thinking ที่เน้นการออกแบบงานบริการที่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนเพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและลื่นไหลต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงาน โดยได้เริ่มนำเครื่องมือ คือ Customer Journey และการทำ Lean Process เพื่อออกแบบเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า และหาจุดที่สามารถปรับปรุงกระบวนการ

เมื่อผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละกระบวนการออกแบบกระบวนการแล้ว จะมีการทบทวน กำกับ ติดตาม โดยคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการงานหลักที่สำคัญ ต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการต่อไป โดยบางบริการจะมีการปรับให้ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 และจะถูกติดตามโดยคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013 เพื่อให้เกิดการพัฒนาตามวงจรคุณภาพ PDCA อยู่เสมออย่างต่อเนื่องเป็นรายปี

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักคอมพิวเตอร์ มีการจัดการกระบวนการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนด โดยมีผู้รับผิดชอบหลัก และตัวชี้วัด ในแต่ละกระบวนการ มีการสื่อสารให้ผู้รับผิดชอบหลักเข้าใจ พร้อมทั้งอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และมีการติดตามผลการดำเนินการผ่านหัวหน้าฝ่ายและรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบฝ่าย และคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้งต่อปี สำหรับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ตามขั้นตอนที่ 6-8 ในภาพที่ 6-1

นอกจากนี้โครงการหรือกิจกรรมระยะสั้นเมื่อดำเนินเสร็จสิ้นแล้วจะมีการประชุมเพื่อถอดบทเรียนหลังการจัดโครงการหรือกิจกรรม (AAR) รวมถึงมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ICIT KM Show&Share) เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ นวัตกรรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ในขั้นตอนที่ 9 ของภาพที่ 6-1 เพื่อนำไปออกแบบงานบริการใหม่ หรือปรับปรุงงานบริการเดิมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(2) กระบวนการสนับสนุน

มีกระบวนการสนับสนุนที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญให้บรรลุผลสำเร็จหลายกระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการบริหารจัดการภายใน 2) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 3) กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การจัดการความรู้ 6) กระบวนการมาตรฐาน ISO 27001 7) กระบวนการมาตรฐาน ISO 9001 และ 8) กระบวนการบริหารจัดการลูกค้า โดยกระบวนการสนับสนุนเหล่านี้มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ วิธีการพัฒนากระบวนการ ตัวชี้วัด และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักเช่นเดียวกับกระบวนการทำงานหลัก รวมถึงมีการตรวจสอบการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อให้มั่นใจว่า การพัฒนากระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดและบรรลุผลตามตัวชี้วัด ตามตารางที่ 6-2

ตารางที่ 6-2 ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการภายใน (งานงบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุ)	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด 2. จัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะให้รอบครอบรัดกุม และให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม 3. ศึกษาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และขอบเขตงานให้รอบครอบ ก่อนยื่นของงบประมาณ 4. มีกระบวนการดำเนินการของแต่งงานอย่างชัดเจน	1. ร้อยละของจำนวนเอกสารการเบิกจ่ายที่ต้องแก้ไขตามกองคลัง 2. ร้อยละของความแตกต่างการใช้จ่ายเทียบกับแผน 3. จำนวนเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างที่ถูกร้องเรียน 4. จำนวนครั้งที่มีการส่งมอบงานไม่ตรงตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง	สำนักงานผู้อำนวยการ

ตารางที่ 6-2 ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุน (ต่อ)

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
2. การวางแผนกลยุทธ์	1. ปฏิบัติตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในหมวด 2 ตามรูปที่ 2-1	1. ร้อยละของโครงการที่ประสบความสำเร็จตามแผน 2. ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุตามเป้าหมาย	สำนักงานผู้อำนวยการ
3. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด 2. มีกระบวนการดำเนินการอย่างชัดเจน	1. ร้อยละของโครงการที่ประสบความสำเร็จตามแผน 2. จำนวนความเสี่ยงที่ตรวจพบจากหน่วยตรวจสอบภายใน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
4. การพัฒนาบุคลากร	1. มีกระบวนการดำเนินการอย่างชัดเจน 2. มีการวิเคราะห์อัตรากำลังและความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานได้	1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนามตามแผนพัฒนารายบุคคล 2. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา upskill/reskill 3. ร้อยละของบุคลากรที่มีระดับที่สูงขึ้น	สำนักงานผู้อำนวยการ
5. การจัดการความรู้	1. มีกระบวนการดำเนินการอย่างชัดเจน 2. สนับสนุนและจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. จำนวนการนำองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ 2. จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน	คณะกรรมการจัดการความรู้

6. มาตรฐาน ISO 9001	1. รักษาคุณภาพในการให้บริการเดิม 2. ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการใหม่ 3. มีระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงานที่บุคลากรทุกคน รับทราบร่วมกัน	1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ น้อยกว่า 3.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 ในแต่ละ บริการ 2. ระยะเวลาในการดำเนินการตามคำขอของ ผู้ให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อย ละ 80 ในทุก ๆ 6 เดือน	บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุก คนและคณะกรรมการ บริหารงานคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ISO 9001:2015 และ ISO 27001:2013
7. มาตรฐาน ISO 27001	1. ระบบมีเสถียรภาพและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 2. การให้บริการที่มีคุณภาพ 3. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ 4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และได้รับ การฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เรื่องความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ 5. ระบบมีความมั่นคงและปลอดภัยทางด้าน สารสนเทศในระดับสากล	1. ความพร้อมใช้งานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มากกว่า 99% 2. เวลาการตอบสนองของอินเทอร์เน็ตของแต่ละ ส่วนงานที่เชื่อมต่อกับสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต้อง น้อยกว่า 10 ms 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 4. บุคลากรได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง กับความมั่นคงปลอดภัยอย่างน้อย 2 คน/ปี	Service Team ใน ISO 27001 และสำนักงาน ผู้อำนวยการ
8. การบริหารจัดการ ลูกค้า	1. มีกระบวนการดำเนินการอย่างชัดเจน 2. มีช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียนได้อย่างสะดวก 3. มีโครงการ/กิจกรรมที่หลากหลาย	1. จำนวนเรื่องที่ใช้บริการร้องเรียน 2. ร้อยละของโครงการที่ประสบความสำเร็จตาม แผน	ฝ่ายบริการวิชาการและ ส่งเสริมการวิจัย

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

มีการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้จากผลการดำเนินการ ผ่านการรวบรวมองค์ความรู้ นวัตกรรม และ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อเสนอแนะจากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และข้อเสนอแนะที่สำคัญจากการประเมิน
คุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx รวมถึงกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9001 ISO 29110 และ ISO 27001 มาใช้
ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน อีกทั้งให้การสนับสนุนกับบุคลากรในการ
พัฒนาสมรรถนะในการทำงาน เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ ให้เพียงพอกับการดำเนินการและปรับปรุง
กระบวนการที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น ออกแบบกระบวนการที่ยังไม่มี และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน
ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ เพิ่มช่องทางการขอรับบริการในรูปแบบ Online
มากขึ้น

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน เพื่อสนับสนุนการให้บริการ โดยมีวิธีการ
คัดเลือกที่โปร่งใสตรวจสอบได้ มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการ
จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและ
การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานและ
กำหนดราคากลาง คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ
และมีการประเมินผู้ส่งมอบ เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จัดซื้อ/จ้างได้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้
สำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถให้บริการและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีข้อร้องเรียน
ตามรายละเอียด ดังตารางที่ 6-3

ตารางที่ 6-3 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการของผู้ใช้งาน	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพและตรงความต้องการ	กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ	พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	ทุกรายการ	ใบตรวจรับพัสดุ	ผู้ต้องการซื้อ/จ้าง
การคัดเลือก	เลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างที่มีความรู้ความชำนาญ	เชิญผู้ขาย/ผู้รับจ้างที่มีผลงานดีมาเสนอราคา			1. รายงานผลการคัดเลือก 2. ใบเสนอราคา	ผู้ต้องการซื้อ/จ้างหรืองานพัสดุ
การจัดซื้อ/จ้าง	1. จัดซื้อ/จ้างตรงตามความต้องการ	1. วิธีเฉพาะเจาะจง 2. วิธีคัดเลือก			ใบสั่งซื้อ/ใบส่งจ้าง/สัญญา	งานพัสดุ
	2. จัดซื้อ/จ้างทันตามกำหนด	3. e-bidding				
การจัดส่ง	ส่งมอบพัสดุถูกต้องครบถ้วน	กำหนดระยะเวลาส่งมอบให้ชัดเจน			ใบส่งของ/ใบวางบิล	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/งานพัสดุ
การตรวจรับ	ตรวจรับตรงตามระยะเวลาถูกต้องครบถ้วน	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุทำการตรวจรับพัสดุ			ใบตรวจรับพัสดุ	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

ง. การจัดการนวัตกรรม

คณะกรรมการบริหาร ให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมีกระบวนการจัดการนวัตกรรม ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหารระบุกลยุทธ์และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมโดยพิจารณาจากความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมและพิจารณาสมรรถนะหลัก และผลการดำเนินการที่ผ่านมาที่สามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

2) คณะกรรมการบริหารกำหนดทิศทางการสร้างนวัตกรรมและมอบหมายให้ทีมบุคลากรดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินการเพื่อเสนอโครงการพัฒนานวัตกรรม ต่อรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบกระบวนการจัดการนวัตกรรม เพื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าคุ้มทุน หากเห็นว่าเหมาะสมจึงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่ออนุมัติโครงการและงบประมาณให้ดำเนินการ

3) ทีมบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาเป็นนวัตกรรมต้นแบบและนำไปทดลองใช้ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลการดำเนินการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะกรรมการบริหารควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการผ่านกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการ และบุคลากรทุกคนจัดทำ SIPOC งานประจำ เพื่อทำ Lean Process เป็นการลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้น รวมทั้งในการจัดซื้อ/จ้างโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าคุ้มทุน จากการทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

การควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ในการควบคุมการใช้จ่ายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มุ่งเน้นให้เป็นไปโดยคุ้มค่า คุ้มค่า ทำแผนการใช้งบประมาณเป็นรายปี และทบทวนแผนการใช้จ่ายเงินประจำปีที่สุดคล้องกับประมาณการรายรับ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรม ที่กำหนดงบประมาณที่ชัดเจนผ่านการรับรอง และใช้ Google Looker มาช่วยในการติดตามจัดการข้อมูล และจัดทำรายงานสถานะทางการเงินในภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่เป็นปัจจุบันทุกเดือนเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ

อีกทั้งสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีระบบ e-Project สำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำ ตามลำดับ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ความปลอดภัยในการใช้งาน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญเรื่องการดูแลตั้งแต่การเข้าใช้โดยผู้ใช้งานจะต้องแสดงตัวตนก่อนเข้าใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิฉกฉวยที่จะแฝงตัวเข้ามาเพื่อขโมยทรัพย์สินรวมทั้งมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อคอยสอดส่องดูแล และติดตามย้อนหลังกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ

การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity) สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการและได้การรับรองตามมาตรฐาน ISO 27001 ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย มีการติดตามการปฏิบัติงานผ่านคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล 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 ความถี่และรูปแบบการสำรองข้อมูลขึ้นอยู่กับความสำคัญของข้อมูล ตามระบุในมาตรฐาน ISO 27001

ในขณะที่บางฐานข้อมูล เช่น 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 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และมาตรฐาน ISO 27001

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการเตรียมความพร้อมรับมือด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญผ่านกลไกการบริหารความเสี่ยงของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้มีการกำหนดเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญของส่วนงาน รวมทั้งมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน จึงกำหนดเป็นประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านยุทธศาสตร์ 2) ด้านการปฏิบัติ 3) ด้านการเงิน 4) ด้านอันตราย และ 5) ด้านชื่อเสียง โดยกำหนดให้มีกิจกรรมควบคุมเพื่อลดความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานไว้ชัดเจน

ผู้อำนวยการมอบหมายให้บุคลากรทุกคนช่วยกันสำรวจสภาพแวดล้อมทั้งภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ เพื่อค้นหาจุดอ่อนที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน แล้วแจ้งงานพัสดุเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และซ่อมแซม

มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การป้องกันระงับอัคคีภัยและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี โดยเชิญวิทยากรจากสถานีดับเพลิงที่ใกล้มหาวิทยาลัยมาเป็นวิทยากร และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้จัดซื้อเครื่องกระตุกหัวใจแบบอัตโนมัติ (AED) ซึ่งติดตั้งไว้ที่สำนักงาน และส่วนบริการนักศึกษา พร้อมทั้งได้จัดอบรมการใช้เครื่องให้กับบุคลากร อีกทั้งเตรียมขอรับการรับรอง Green Office ตามข้อกำหนดของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานจะกำหนดไว้ในหมวดที่ 5

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan) และมาตรฐาน ISO 27001 โดยเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สามารถดำเนินการต่อเนื่องโดยไม่เกิดการหยุดชะงักเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน และมีความปลอดภัยต่อชีวิตของบุคลากร นักศึกษา และผู้มาใช้บริการโดยการจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ให้ทุกฝ่ายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ร่วมกันวิเคราะห์และตรวจสอบความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายต่อความต่อเนื่องการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 4) ด้านระบบสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศ และ 5) ด้านบุคลากร

ในแผนได้กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนตามโครงสร้างทีมงานบริหารการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งระบุขั้นตอนเพื่อกู้คืนสู่สภาพเดิม และมีช่องทางติดต่อกับเครือข่ายอุปทานเพื่อขอรับความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ จัดหาแบนด์วิดท์ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเป้าหมายแบนด์วิดท์อินเทอร์เน็ตขั้นต่ำของกรุงเทพฯ วิทยาเขตปทุมธานี และวิทยาเขตระยอง อยู่ที่ 10 Gbps และมาบตาพุดอยู่ที่ 1 Gbps มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-1

ตารางที่ 7-1 แบนด์วิดท์อินเทอร์เน็ต

ปีงบประมาณ	กรุงเทพฯ		ปทุมธานี		ระยอง		มาบตาพุด	
	3BB	UNINET	3BB	UNINET	3BB	UNINET	3BB	UNINET
2563	1.65 Gbps	2 Gbps	750 Mbps	1 Gbps	750 Mbps	1 Gbps	200 Mbps	-
2564	1.65 Gbps	10 Gbps	750 Mbps	10 Gbps	750 Mbps	10 Gbps	200 Mbps	-
2565	1.65 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	500 Mbps	1 Gbps
2566	1.65 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	500 Mbps	1 Gbps
2567	1.65 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	500 Mbps	1 Gbps

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Social Network 2 ช่องทาง ซึ่งมีผู้ติดตามเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมาย คือ จำนวนของผู้ติดตาม Facebook เพิ่มขึ้นปีละ 2,500 คน และ Line เพิ่มขึ้นปีละ 2,000 คน มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-2

ตารางที่ 7-2 จำนวนผู้ติดตาม Social Network

ปีงบประมาณ	Facebook		Line	
	จำนวน (คน)	จำนวนผู้ติดตามที่เพิ่มขึ้น (คน)	จำนวน (คน)	จำนวนผู้ติดตามที่เพิ่มขึ้น (คน)
2563	13,161	-	4,595	-
2564	16,065	2,904	7,077	2,482
2565	19,011	2,946	8,862	1,785

ตารางที่ 7-2 จำนวนผู้ติดตาม Social Network (ต่อ)

ปีงบประมาณ	Facebook		Line	
	จำนวน (คน)	จำนวนผู้ติดตามที่เพิ่มขึ้น (คน)	จำนวน (คน)	จำนวนผู้ติดตามที่เพิ่มขึ้น (คน)
2566	21,474	2,463	11,114	2,252
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	22,644	1,170	12,002	888

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการเปิดอบรมให้กับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-3

ตารางที่ 7-3 ผลการดำเนินการงานบริการอบรม

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้งที่ให้บริการอบรม		จำนวนผู้เข้าอบรม	
	เป้าหมาย (ครั้ง)	จำนวน (ครั้ง)	เป้าหมาย (คน)	จำนวน (คน)
2563	6	7	150	135
2564	6	7	150	161
2565	7	15	175	868

2566	7	11	175	383
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	8	10	200	288

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยการเพิ่มจุดให้บริการระบบเครือข่าย Wireless มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-4

ตารางที่ 7-4 จำนวนจุดให้บริการระบบเครือข่าย Wireless

ปีงบประมาณ	จำนวนจุดให้บริการ กรุงเทพฯ (จุด)	จำนวนจุดให้บริการ วิทยาเขตปราจีนบุรี (จุด)	จำนวนจุดให้บริการ วิทยาเขตระยอง (จุด)
2563	1,358	178	220
2564	1,370	178	220
2565	1,457	179	323
2566	1,467	199	329
2567	1,680	199	329

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ในเรื่องของความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-5 ถึง 7-9

ตารางที่ 7-5 ความสำเร็จของแผนบริหารความเสี่ยง

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของแผน	จำนวนโครงการที่สำเร็จตามแผน/ จำนวนโครงการทั้งหมด (โครงการ)	ร้อยละความสำเร็จของ แผนบริหารความเสี่ยง
2565	80	32/37	86.49
2566	80	15/29	51.72
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	80	19/22	86.36

ตารางที่ 7-6 จำนวนครั้งที่ซ้อมอพยพหนีไฟ

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (ครั้ง)	จำนวนครั้งที่ซ้อมอพยพหนีไฟ (ครั้ง)
2567	1	1

ตารางที่ 7-7 จำนวนครั้งที่รับแจ้งจาก สกมข. เรื่องตรวจพบช่องโหว่ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (ครั้ง)	จำนวนครั้งที่รับแจ้งจาก สกมข. เรื่อง ตรวจพบช่องโหว่ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (ครั้ง)
2566	0	0
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	0	2

ตารางที่ 7-8 จำนวนครั้งที่ครุภัณฑ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สูญหาย

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (ครั้ง)	จำนวนครั้งที่ครุภัณฑ์ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ สูญหาย (ครั้ง)
2563	0	0
2564	0	0
2565	0	0
2566	0	0
2567	0	0

ตารางที่ 7-9 ร้อยละของการสำรองข้อมูลสารสนเทศตามแผนที่กำหนดไว้

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	ร้อยละของการสำรองข้อมูลสารสนเทศตามแผนที่กำหนดไว้
2563	100	100.00
2564	100	84.61
2565	100	100.00
2566	100	100.00
2567	100	0.00

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-10 ถึง 7-13

ตารางที่ 7-10 ระยะเวลาในการจัดซื้อ/จ้าง

วิธีจัดซื้อ/จ้าง	เป้าหมาย (วัน)	ระยะเวลาในการจัดซื้อ/จ้าง (วัน)
เฉพาะเจาะจง	3	3
คัดเลือก	15	15
e-bidding	15	15

ตารางที่ 7-11 ร้อยละของความสำเร็จการส่งมอบงานตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) และเป็นไปตามระยะเวลาของสัญญา

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	ร้อยละของความสำเร็จการส่งมอบงานตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) และเป็นไปตามระยะเวลาของสัญญา
2563	100.00	100.00
2564	100.00	100.00
2565	100.00	100.00
2566	100.00	100.00

ตารางที่ 7-12 จำนวนสัญญาที่มีการแจ้งค่าปรับ

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (จำนวน)	จำนวนสัญญาที่มีการแจ้งค่าปรับ (จำนวน)
2563	0	0
2564	0	0
2565	0	0
2566	0	0

ตารางที่ 7-13 ร้อยละของจำนวนโครงการที่มีการจัดซื้อ/จ้างมากกว่า 1 ครั้ง (เฉพาะวิธี e-bidding)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	จำนวนครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้างมากกว่า 1 ครั้ง/จำนวนครั้งการจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธี e-bidding	ร้อยละของจำนวนโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้างมากกว่า 1 ครั้ง
2563	0	2/12	16.67
2564	0	0/9	0.00
2565	0	0/19	0.00
2566	0	3/15	20.00
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	0	0/10	0.00

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในเรื่องความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้สำรวจความพึงพอใจงานบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 และความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-14 ถึง 7-32

ตารางที่ 7-14 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ Web Hosting

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.61
2564	3.70	4.58
2565	3.70	4.75
2566	3.70	4.72

ตารางที่ 7-15 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.68
2564	3.70	4.58
2565	3.70	4.85
2566	3.70	4.77

ตารางที่ 7-16 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูล

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2564	3.70	4.57

2565	3.70	5.00
2566	3.70	5.00
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.75

ตารางที่ 7-17 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการอบรม

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.62
2564	3.70	4.45
2565	3.70	4.51
2566	3.70	4.53
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.73

ตารางที่ 7-18 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องเรียนและห้องอบรม

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.07
2564	3.70	0.00
2565	3.70	4.74
2566	3.70	4.65
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.81

ตารางที่ 7-19 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.70
2564	3.70	0.00
2565	3.70	4.79
2566	3.70	4.60
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.50

ตารางที่ 7-20 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.31
2564	3.70	0.00
2565	3.70	3.77
2566	3.70	4.63
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.39

ตารางที่ 7-21 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ FINN Space

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2564	3.70	4.60
2565	3.70	4.68
2566	3.70	4.68
2567(ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.68

ตารางที่ 7-22 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.92
2564	3.70	4.98
2565	3.70	4.97
2566	3.70	4.89
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.93

ตารางที่ 7-23 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ IT Clinic

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.84
2564	3.70	0.00
2565	3.70	4.83
2566	3.70	4.94
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.95

ตารางที่ 7-24 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ICIT Account

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	0.00
2564	3.70	0.00
2565	3.70	4.28
2566	3.70	4.27
2567(ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.37

ตารางที่ 7-25 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2565	3.70	4.21
2566	3.70	4.36
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.34

ตารางที่ 7-26 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องเรียนห้องอบรม (วิทยาเขตปราจีนบุรี)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2565	3.70	4.45

2566	3.70	4.69
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.77

ตารางที่ 7-27 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตปราจีนบุรี)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2565	3.70	4.93
2566	3.70	5.00
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	5.00

ตารางที่ 7-28 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตปราจีนบุรี)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2565	3.70	4.92
2566	3.70	4.68
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.81

ตารางที่ 7-29 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องเรียนห้องอบรม (วิทยาเขตระยอง)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.70	4.07
2564	3.70	0.00
2565	3.70	0.00
2566	3.70	4.83

ตารางที่ 7-30 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตระยอง)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2565	3.70	5.00
2566	3.70	5.00
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.86

ตารางที่ 7-31 ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ (วิทยาเขตระยอง)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2565	3.70	4.62
2566	3.70	4.46
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	3.70	4.18

ตารางที่ 7-32 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.51	3.78
2564	3.51	3.86
2565	3.51	3.82

2566	3.51	3.76
------	------	------

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ในเรื่องชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-33 ถึง 7-37

ตารางที่ 7-33 จำนวนบุคลากร

ปีงบประมาณ	พนักงานมหาวิทยาลัย (คน)	พนักงานพิเศษ (คน)
2563	24	13
2564	24	13
2565	24	12
2566	25	14
2567	25	12

ตารางที่ 7-34 จำนวนบุคลากรแยกตามคุณวุฒิการศึกษา (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)

ปีงบประมาณ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (คน)	ปริญญาตรี (คน)	ปริญญาโท (คน)
2563	1	7	16
2564	1	7	16
2565	1	7	16
2566	1	8	16
2567	1	8	16

ตารางที่ 7-35 จำนวนระดับตำแหน่งของบุคลากร (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)

ปีงบประมาณ	ปฏิบัติงาน (คน)	ปฏิบัติการ (คน)	ชำนาญการ (คน)	ชำนาญการพิเศษ (คน)
2563	1	13	7	3
2564	1	12	5	6
2565	1	12	5	6
2566	1	12	6	6
2567	1	12	6	6

ตารางที่ 7-36 จำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่ง (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)

ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร				
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (คน)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (คน)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (คน)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (คน)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (คน)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	12	12	12	13	13
วิศวกร	5	5	5	5	5
ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1
นักวิชาการเงินและบัญชี	2	2	2	2	2
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1	1	1	1

บุคลากร	1	1	1	1	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1	1	1	1

**ตารางที่ 7-37 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับใบประกาศนียบัตรจากการเข้าร่วมอบรม
(เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)**

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับใบประกาศนียบัตรจากการเข้าร่วมอบรม
2563	80	29.16
2564	80	33.33
2565	80	62.50
2566	95	76.00
2567	96	88.00

(2) บรรยาการการทำงาน

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ในเรื่องบรรยาการการทำงาน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมเป็นประจำทุกปี มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-38

ตารางที่ 7-38 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	3.51	4.46
2564	3.51	4.25
2565	4.00	4.24
2566	4.00	4.34
2567	4.00	4.66

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ในเรื่องความผูกพันของบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีการสำรวจความผูกพันของบุคลากร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยตั้งเป้าหมายไว้ที่ค่าเฉลี่ยความผูกพัน 4.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-39

ตารางที่ 7-39 ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร

รายการ	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.83	4.64
ความรู้และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น	4.67	4.57
มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	4.50	4.43
ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.50	4.71
ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน/องค์กร	4.50	4.64
มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี	4.33	4.50
ความท้าทายในการทำงาน	4.33	4.36
การนำผลงานไปใช้ในการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.33	4.07
มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี	4.17	4.64

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง	4.00	4.36
ได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	4.00	4.71
ความเชี่ยวชาญในงานสามารถนำไปใช้ในงานบริการวิชาการได้	4.00	4.21
ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากร	4.35	4.49

(4) การพัฒนาบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ในเรื่องการพัฒนาบุคลากร มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-40 ถึง 7-41

ตารางที่ 7-40 ผลการดำเนินงานการพัฒนาตนเองตาม IDP (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	ร้อยละของบุคลากรที่พัฒนาตนเองตาม IDP
2563	80	29.16
2564	80	41.66
2565	80	41.66
2566	80	40.00
2567	80	56.00

ตารางที่ 7-41 ผลการดำเนินงานการพัฒนาตนเอง (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตนเอง
2563	80	100.00
2564	80	100.00
2565	80	100.00
2566	80	100.00
2567	80	100.00

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องการนำองค์กร มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-42 ถึง 7-44

ตารางที่ 7-42 จำนวนครั้งของการสื่อสารผ่าน Social Network

ช่องทางการสื่อสาร	กลุ่มลูกค้า	จำนวนครั้งของการสื่อสาร				
		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ถึงเดือนมิถุนายน) (ครั้ง)
Line@ แจ้งเพื่อทราบ	บุคลากรภายใน	-	62	89	189	83
Line@ ICIT KMUTNB	ทุกคน	34	35	59	47	33
Facebook	ทุกคน	-	44	81	141	75

ตารางที่ 7-43 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ

รายการ	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5				
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
มีวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานที่เหมาะสมและมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรในทุกระดับ	4.42	3.94	4.07	4.18	4.59
มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน และมีการติดตาม ประเมินผล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	4.31	4.06	4.30	4.00	4.44
มีการกำกับดูแลที่ดี บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	4.29	3.89	4.00	4.00	4.30
มีการกำหนดแนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.40	4.03	4.10	4.07	4.33
มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อภาระงานในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม	4.33	3.77	3.93	4.00	4.30
มีการบริหารงานด้วยความโปร่งใส มีการใช้เหตุผลและเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตรวจสอบได้	4.36	3.91	4.27	4.11	4.48
เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการรับรู้ การบริหาร ส่วนงาน และกระจายอำนาจในการดำเนินงานและการตัดสินใจอย่างเหมาะสม	4.33	4.00	4.00	4.11	4.37
มีการบริหารงานภายใต้กฎระเบียบ และข้อบังคับด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และเป็นไปอย่างยุติธรรม	4.38	3.83	4.03	3.78	4.26

ตารางที่ 7-43 ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5				
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และมุ่งเน้นอันตามติเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อตกลงสำหรับการบริหารจัดการส่วนงาน	4.38	4.08	4.13	4.11	4.63
มีการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.62	4.28	4.47	4.63	4.81
มีการใช้เทคนิค เครื่องมือ และระบบสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อการบริหารจัดการที่มีผู้สถาบันแห่งการเรียนรู้	4.36	3.97	4.23	4.18	4.37
มีการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยง มีระบบประกันคุณภาพในการรองรับการบริหารจัดการส่วนงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	3.94	4.13	4.11	4.26
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการ	4.37	3.98	4.14	4.11	4.42

ในปีนี้นักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการประเมินเพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่

1) การรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ของบุคลากรผ่านโครงการผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ร้อยละ 80 ผลที่ได้จากการประเมินพบว่าบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ยังมีเพียงร้อยละ 78.26

2) ความเชื่อมั่นต่อนโยบายการบริหาร และผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมีเป้าหมายเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการบริหาร 3.51 ผลที่ได้จากการประเมินพบว่าค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของบุคลากรอยู่ที่ 4.37

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องการกำกับดูแลองค์กร สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้รับการตรวจผลการดำเนินงานจากหน่วยตรวจสอบภายในทุก 2 ปี มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-38

ตารางที่ 7-44 จำนวนประเด็นจากหน่วยตรวจสอบภายใน

ปีงบประมาณ	เป้าหมายจำนวนประเด็น	จำนวนประเด็นจากหน่วยตรวจสอบภายใน (จำนวนประเด็น)
2563	0	-
2564	0	2
2565	0	-
2566	0	4

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-45 ถึง 7-47

ตารางที่ 7-45 จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ

รายการ	เป้าหมายจำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียน				
		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (เรื่อง)
ข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของ ผู้บริหาร	0	0	0	0	0	0
ข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจ เงินแผ่นดิน	0	0	0	0	0	0
เรื่องการถูกร้องเรียนกรณีทุจริต การจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0	0	0	0
เรื่องการถูกร้องเรียนด้านการ บริหารบุคคล	0	0	0	0	0	0
เรื่องที่บุคลากรมีการถูกสอบสวน ว่ามีความผิดวินัยร้ายแรง	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 7-46 จำนวนบุคลากรที่ถูกลงโทษทางวินัย

ปีงบประมาณ	เป้าหมายจำนวนคน	จำนวนบุคคลที่ถูกลงโทษทางวินัย (คน)
2563	0	0

2564	0	0
2565	0	0
2566	0	0
2567	0	0

ตารางที่ 7-47 จำนวนมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรอง

ปีงบประมาณ	เป้าหมายจำนวน	จำนวนมาตรฐานสากลที่ได้รับ (มาตรฐาน)	รายละเอียดของมาตรฐานที่ได้รับ
2563	2	2	ISO 9001, ISO 29110
2564	2	2	ISO 9001, ISO 29110
2565	2	2	ISO 9001, ISO 29110
2566	3	3	ISO 9001, ISO 29110, ISO 27001
2567	3	3	ISO 9001, ISO 29110, ISO 27001

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องจริยธรรม มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-48

ตารางที่ 7-48 จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนด้านจริยธรรม

รายการ	เป้าหมายจำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียน				
		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เรื่อง)	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (เรื่อง)
เรื่องการถูกร้องเรียนด้าน จริยธรรมการวิจัย	0	0	0	0	0	0
เรื่องการถูกร้องเรียนด้านล่วง ละเมิดทางเพศ	0	0	0	0	0	0
เรื่องการถูกร้องเรียนด้านการ ละเมิดสิทธิผู้อื่น	0	0	0	0	0	0
เรื่องการถูกร้องเรียนด้านงาน บริการวิชาการ	0	0	0	0	0	0
เรื่องการถูกร้องเรียนด้านการ คัดลอกผลงานทางวิชาการ	0	0	0	0	0	0

(5) สังคม

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องสังคม มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-49 ถึง 7-50

ตารางที่ 7-49 ผลการสำรวจความพึงพอใจโครงการบริการวิชาการให้กับชุมชนและสังคม

ปีงบประมาณ	เป้าหมายค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยที่ได้รับจากคะแนนเต็ม 5
2563	4.00	4.85
2564	4.00	4.47
2565	4.00	4.71
2566	4.00	4.84
2567	4.00	4.70

ตารางที่ 7-50 ผลการดำเนินโครงการ Health Dee Happy Life

ตัวชี้วัด	เป้าหมายจำนวนคน	ผลลัพธ์ (คน)
จำนวนบุคลากรออกกำลังกายเฉลี่ย 120 นาที/สัปดาห์	21	17
จำนวนบุคลากรก้าวเดินมากกว่า 5,000 ก้าว/วัน	21	18
จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมกีฬา ICIT Sport Day	21	33
จำนวนบุคลากรรับประทานอาหารตามสัดส่วนจานสุขภาพ (2:1:1) อย่างน้อยวันละ 1 มื้อ	21	35
จำนวนบุคลากรเข้าร่วมอบรมความรู้สุขภาพ	21	35
จำนวนบุคลากรผ่านการแบ่งปันความรู้	21	22
จำนวนบุคลากรที่มีผลเลือดเปลี่ยนแปลงดีขึ้น (ค่าผิดปกติลดลง)		
- Cholesterol	18	14
- Triglyceride	6	6
- ค่าน้ำตาลในเลือด	1	2

สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เริ่มดำเนินการจัดทำเอกสารเตรียมขอรับการรับรอง Green Office ตามข้อกำหนดของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้เริ่มรวบรวมค่าการใช้พลังงานต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานสำหรับการตั้งเป้าหมายเพื่อลดการใช้พลังงานในปีงบประมาณถัดไป มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-51

ตารางที่ 7-51 การดำเนินการ Green Office

รายการการใช้พลังงาน	เป้าหมายที่กำหนด	ปริมาณการใช้งานพลังงาน ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2567
การใช้พลังงานไฟฟ้า	ลดลงร้อยละ 1	1,291.08 kWh
การใช้น้ำประปา	ลดลงร้อยละ 1	148.90 m3
การใช้กระดาษ	ลดลงร้อยละ 1	82.50 Kg
ขยะของเสีย (ฝังกลบ)	ลดลงร้อยละ 5	373 kg.
น้ำมันดีเซล	ลดลงร้อยละ 1	37.29 ลิตร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ในเรื่องผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้กำหนด Safety Stock อยู่ที่ 30,000,000.00 บาท (สามสิบล้านบาท) ซึ่งได้มาจากค่าเฉลี่ยของการใช้จ่ายเงินทุกหมวดตลอดทั้งปี มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-52 ถึง 7-54

ตารางที่ 7-52 จำนวนเงินเหลือจ่าย

ปีงบประมาณ	Safety Stock	จำนวนเงินเหลือจ่าย ณ วันที่ 30 กันยายน (บาท)
2563	30,000,000.00	79,816,489.10
2564	30,000,000.00	72,310,764.83
2565	30,000,000.00	61,735,985.27
2566	30,000,000.00	65,207,879.12
2567	30,000,000.00	42,092,739.33

ตารางที่ 7-53 ร้อยละของเงินคงเหลือรายปี

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	รายได้ (บาท)	รายจ่าย (บาท)	ร้อยละของเงินคงเหลือรายปี
2563	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 30	43,678,800.00	36,299,980.36	16.89
2564	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 30	30,038,800.00	41,807,058.73	-39.18
2565	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 30	24,343,900.00	36,619,732.07	-50.43
2566	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 30	30,688,500.00	34,595,251.19	-12.73
2567 (เฉพาะเงินรายได้ที่ได้รับ การจัดสรรรอบแรก)	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 30	24,021,500.00	40,364,305.63	-68.03

ตารางที่ 7-54 ร้อยละของรายจ่ายต่อแผนเงินรายได้

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	แผนเงินรายได้ (บาท)	รายจ่าย (บาท)	ร้อยละของรายจ่ายต่อแผนเงินรายได้
2563	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 20	46,651,863.55	36,299,980.36	22.19
2564	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 20	54,549,447.53	41,807,058.73	23.36
2565	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 20	51,058,896.25	36,619,732.07	28.28
2566	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 20	44,943,046.55	34,595,251.19	23.02
2567	ส่วนต่างไม่เกินร้อยละ 20	50,854,814.79	40,364,305.63	20.63

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ในเรื่องผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 7-55 ถึง 7-56

ตารางที่ 7-55 ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	จำนวนตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จของแผนกลยุทธ์
2563	ร้อยละ 85	32	96.88
2564	ร้อยละ 85	28	85.71
2565	ร้อยละ 85	47	95.74

2566	ร้อยละ 85	48	97.92
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	ร้อยละ 85	33	63.63

ตารางที่ 7-56 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ปีงบประมาณ	เป้าหมายร้อยละ	จำนวนโครงการ/กิจกรรม		ร้อยละความสำเร็จ	
		ในแผนปฏิบัติการ (โครงการ)	นอกแผนปฏิบัติการ (โครงการ)	ในแผน ปฏิบัติการ	นอกแผน ปฏิบัติการ
2563	ร้อยละ 80	18	7	100.00	100.00
2564	ร้อยละ 80	20	9	90.00	100.00
2565	ร้อยละ 80	21	19	90.50	94.70
2566	ร้อยละ 80	17	18	94.11	100.00
2567 (ถึงเดือนมิถุนายน)	ร้อยละ 80	20	14	40.00	57.14



**สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**