



รายงานการประเมินตนเอง(SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ(EdPEX)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประจำปีการศึกษา 2566





มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายงานการประเมินตนเอง(SAR)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ(EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2566

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
30 สิงหาคม พ.ศ. 2567

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessments Report : SAR) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2566 จัดทำขึ้นตามตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ฉบับปี 2567-2570 โดยรวบรวมผลดำเนินงานโดยใช้เกณฑ์ EdPEx เป็นกรอบในการพัฒนาและดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานได้ประเมินตนเองและใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาหน่วยงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามตัวชี้วัด และบรรลุเป้าหมายที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรทุกส่วนงานที่ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและเก็บรวบรวมข้อมูลตามหน้าที่รับผิดชอบ และเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรจนเล่มรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลผลการดำเนินงานนี้จะเป็นประโยชน์และมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้สำเร็จตามพันธกิจของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมเมศ วีระพันธ์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

14 สิงหาคม พ.ศ. 2567

สารบัญ

คำนำ.....	2
สารบัญตาราง.....	4
สารบัญภาพ	6
โครงสร้างองค์กร (OP)	8
หมวด 1 การนำองค์กร.....	29
หมวด 2 กลยุทธ์.....	39
หมวดที่ 3 ลูกค้ำ.....	49
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	56
หมวด 5 บุคลากร.....	65
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ.....	72
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	OP-1	ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	8
ตารางที่ 2	OP-2	ความเกี่ยวข้อง/สัมพันธ์ระหว่างพันธกิจกับสมรรถนะหลัก	10
ตารางที่ 3	OP-3	ประเภทบุคลากร	11
ตารางที่ 4	OP-4	จำแนกกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงาน.....	11
ตารางที่ 5	OP-5	จำแนกกลุ่มบุคลากรตามปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน.....	11
ตารางที่ 6	OP-6	จำแนกข้อมูลทรัพยากรและอุปกรณ์.....	12
ตารางที่ 7	OP-7	สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคาร AV	12
ตารางที่ 8	OP-8	สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคารบรรณราชนครินทร์	13
ตารางที่ 9	OP-9	สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคารปฏิบัติการศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	13
ตารางที่ 10	OP-10	กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน.....	13
ตารางที่ 11	OP-12	จำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นๆ	17
ตารางที่ 12	OP-13	จำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18
ตารางที่ 13	OP-14	กลไกการสื่อสารและบทบาท ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ของผู้ส่งมอบ	19
ตารางที่ 14	OP-15	กลไกการสื่อสารและบทบาท ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ.....	19
ตารางที่ 15	OP-16	กลไกการสื่อสารและบทบาท ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ของคู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ.....	21
ตารางที่ 16	OP-17	การเทียบเคียงผลการดำเนินงานและปัจจัยความสำเร็จ การให้บริการสารสนเทศ.....	22
ตารางที่ 17	OP-18	การเทียบเคียงผลการดำเนินงานและปัจจัยความสำเร็จ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาตามการประกันคุณภาพการศึกษา.....	22
ตารางที่ 18	OP-19	การเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ.....	23
ตารางที่ 19	1-1	ช่องทางการสื่อสาร	30
ตารางที่ 20	1-2	ผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล	34

ตารางที่ 21 1-3	กฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้กำกับการดำเนินงาน	36
ตารางที่ 22 2-1	ระบบและกลไกการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์	39
ตารางที่ 23 2-2	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศ ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์	41
ตารางที่ 24 2-3	แผนยุทธศาสตร์การบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	43
ตารางที่ 25 2-4	ตัวชี้วัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	46
ตารางที่ 26 3-1	วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และการนำไปใช้ประโยชน์	49
ตารางที่ 27 3-2	ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ	53
ตารางที่ 28 4-1	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกบริการหลัก	57
ตารางที่ 29 6-1	กระบวนการที่สำคัญในการดำเนินงาน	73
ตารางที่ 30 6-2	กระบวนการสนับสนุน	75
ตารางที่ 31 6-3	การบริหารจัดการความเสี่ยง	77

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	OP-11 โครงสร้างการบริหารงาน.....	16
ภาพที่ 2	กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	56
ภาพที่ 3	7.1 ข้อมูลผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	80
ภาพที่ 4	7.2 ข้อมูลผู้บริการ E-SERVICE.....	81
ภาพที่ 5	7.3 ข้อมูลนักศึกษาสอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์	81
ภาพที่ 6	7.4 ข้อมูลนักศึกษาสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษ	82
ภาพที่ 7	7.5 ข้อมูลใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ.....	82
ภาพที่ 8	7.6 ข้อมูลใช้บริการฐานข้อมูล อว. บอกรับ.....	83
ภาพที่ 9	7.7 ข้อมูลนักศึกษาสอบผ่านวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์	83
ภาพที่ 10	7.8 ข้อมูลนักศึกษาสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ	84
ภาพที่ 11	7.9 จำนวนครั้งการอบรมด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์	84
ภาพที่ 12	7.10 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ	85
ภาพที่ 13	7.11 ความพึงพอใจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ภาพรวม)	85
ภาพที่ 14	7.12 ความพึงพอใจ ห้องสมุด.....	86
ภาพที่ 15	7.13 ความพึงพอใจ ศูนย์คอมพิวเตอร์	86
ภาพที่ 16	7.14 ความพึงพอใจ ศูนย์ภาษา	87
ภาพที่ 17	7.15 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่ง ชำนาญการขึ้นไป.....	87
ภาพที่ 18	7.16 จำนวนบุคลากรที่มีผลประเมินการปฏิบัติราชการในระดับดีขึ้นไป (70 ขึ้นไป)	88
ภาพที่ 19	7.17 บรรยากาศการทำงาน ความผูกพันของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร	88
ภาพที่ 20	7.18 ผลการประเมินผลงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ.....	89
ภาพที่ 21	7.19 ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน สำนักวิทยบริการฯ.....	89
ภาพที่ 22	7.20 ใบรับรองผลการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015	90
ภาพที่ 23	7.21 ร้อยละการเบิกจ่าย.....	91

โครงสร้างองค์กร (OP)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ มีภารกิจในการบริหารจัดการและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การวิจัย การพัฒนาการเรียนการสอน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการวิชาการแก่สังคมและเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม มีพื้นที่ให้บริการรวม 4,957 ตารางเมตร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ในท้องถิ่นทั้งภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนเครือข่ายความร่วมมือมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) การจัดการศึกษา การวิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตามภารกิจหลักดังตารางที่ 1 OP-1

ตารางที่ 1 OP-1 ผลลัพธ์/บริการหลัก

ผลลัพธ์/บริการหลัก	รายละเอียด/ความสำคัญของผลลัพธ์/บริการต่อความสำเร็จขององค์กร	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	รูปแบบและวิธีส่งมอบผลผลิต/บริการ
1) การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาและบุคลากร	1.1) นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีทรัพยากรและแหล่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมถึงการบริการข้อมูลท้องถิ่น 1.2) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมเพื่อพัฒนาสู่การเป็น E-University 1.3) มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานการให้บริการตามมาตรฐานสากล	นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	- การจัดการความรู้ (KM) - การอบรมให้ความรู้ - การรวบรวมและให้บริการสารสนเทศ - การให้บริการระบบ Internet - การพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามมาตรฐานสากล
2) การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาและบุคลากร	2.1) นักศึกษามีสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้	นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	- การจัดอบรมให้ความรู้ - การจัดสอบวัดสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาและบุคลากร

ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	รายละเอียด/ความสำคัญของผลิตภัณฑ์/บริการต่อความสำเร็จขององค์กร	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	รูปแบบและวิธีส่งมอบผลผลิต/บริการ
	2.2) บุคลากรมีสมรรถนะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการพัฒนาสู่การเป็น E-University		- การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านดิจิทัล
3) การพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศสำหรับนักศึกษาและบุคลากร	3.1) นักศึกษามีสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ 3.2) บุคลากรมีสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้	นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	- การจัดอบรมให้ความรู้ - การจัดสอบวัดสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศสำหรับนักศึกษาและบุคลากร - การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาต่างประเทศ
4) การบริการวิชาการและเป็นแหล่งเรียนรู้ของท้องถิ่น	4.1) มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการ 4.2) มหาวิทยาลัยได้สร้างการรับรู้และภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมภายนอก	หน่วยงาน/บุคคลภายนอกในพื้นที่การให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	- การจัดอบรมให้ความรู้ - การรวบรวมและให้บริการสารสนเทศ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์

“ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นกลไกผลักดันสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล”

พันธกิจ

- 1) สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้
- 2) ส่งเสริมทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3) เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการให้กับท้องถิ่น

ค่านิยมองค์กร : EBRAIN

E : Empower เสริมพลัง กระตุ้นให้คนในทีมปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

B : Business ธุรกิจ จัดหารายได้

R : Research ศึกษาและวิจัย

A : Agility ความคล่องตัว การร่วมมือแก้ไขกันได้อย่างรวดเร็ว

I : Integrated บูรณาการ และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

N : Network เครือข่ายความร่วมมือ ทั้งภายใน และภายนอก

สมรรถนะหลักองค์กร (Core Competencies)

บุคลากรสำนักวิทยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยี ด้านการพัฒนาระบบ ด้านการสื่อสาร ด้านบริการ และอื่นๆ เพื่อนำสมรรถนะในด้านต่างๆ นำมาเสริมการพัฒนาองค์กร และการให้บริการ สำคัญดังนี้

1) พัฒนานวัตกรรม ระบบสารสนเทศด้านการให้บริการสารสนเทศ

2) ให้บริการและพัฒนาทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่นักศึกษาและบุคลากร

3) สร้างความร่วมมือด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ตามมาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานสากล

สมรรถนะหลักเหล่านี้เป็นสิ่งขับเคลื่อนที่ทำให้งานมาตรฐานฯ มีผลการดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังแสดงความสัมพันธ์ตามตารางที่ 2 OP-2

ตารางที่ 2 OP-2 ความเกี่ยวข้อง/สัมพันธ์ระหว่างพันธกิจกับสมรรถนะหลัก

พันธกิจ	สมรรถนะหลักที่ใช้
1. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้	1. สามารถให้บริการรวมถึงการพัฒนานวัตกรรม และระบบสารสนเทศด้านการให้บริการสารสนเทศได้
2. ส่งเสริมทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2. สามารถให้บริการทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่นักศึกษาและบุคลากรได้
3. เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการให้กับท้องถิ่น	3. สามารถสร้างความร่วมมือด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ตามมาตรฐานการให้บริการมาตรฐานสากลได้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรปฏิบัติงานรวมทั้งหมด 50 คน ตามตารางที่ 3 OP-3 ประเภทบุคลากร จำแนกกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงาน ตามตารางที่ 4 OP-4 และจำแนกกลุ่มบุคลากรตามปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน ตามตารางที่ 5 OP-5

ตารางที่ 3 OP-3 ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวนบุคลากร			
	ห้องสมุด	ศูนย์ภาษา	ศูนย์คอมพิวเตอร์	รวม
พนักงานมหาวิทยาลัย	4	1	5	10
พนักงานราชการ	3	-	-	3
อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง	-	10	-	10
ลูกจ้างชั่วคราว	6	4	6	16
นักการภารโรง/ภาคสนาม	6	-	5	11
รวม	19	5	16	50

ตารางที่ 4 OP-4 จำแนกกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงาน

ประเภทบุคลากร	จำนวนบุคลากร			
	ห้องสมุด	ศูนย์ภาษา	ศูนย์คอมพิวเตอร์	รวม
สายสนับสนุน	19	5	16	40
สายวิชาการ	-	10	-	10
รวม	19	15	16	50

ตารางที่ 5 OP-5 จำแนกกลุ่มบุคลากรตามปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สายวิชาการ	สายสนับสนุน
<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน 2. สภาพแวดล้อมภายในการทำงานที่ดี 3. ความสามัคคีของบุคลากรในหน่วยงาน 4. มีสวัสดิการ เช่น ค่าเช่าบ้านพัก 5. เงินเดือน 6. สัมพันธภาพในที่ทำงานได้รับการยอมรับ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเชื่อมั่นในทีมผู้บริหาร 2. ผู้บริหารมีความใส่ใจและเป็นกันเองเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น 3. ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการทำงาน 4. ให้ความสำคัญกับเส้นทางความก้าวหน้าของสายงาน 5. มีสวัสดิการ เช่น ค่าเช่าบ้านพัก 6. เงินเดือน 7. สัมพันธภาพในที่ทำงานได้รับการยอมรับ

(4) สินทรัพย์ (Assets)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสินทรัพย์ที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และอาคาร จำนวน 3 อาคาร ได้แก่ 1) อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นอาคาร 4 ชั้น ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 2) อาคารโสตทัศนวัสดุ ให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องฉาย ห้องประชุม และห้องสตูดิโอ 3) อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ เป็นอาคาร 9 ชั้น ประกอบด้วย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางด้านภาษา ห้องประชุม และห้องสมุดประจำศูนย์ภาษา โดย จำแนกข้อมูลทรัพยากรและอุปกรณ์ ตามตารางที่ 6 OP-6 และจำแนกสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตามอาคารที่ให้บริการ ดังตารางที่ 7 OP-7 สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคาร AV ตารางที่ 8 OP-8 สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคารบรรณราชนครินทร์ และ ตารางที่ 9 OP-9 สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคารปฏิบัติการศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 6 OP-6 จำแนกข้อมูลทรัพยากรและอุปกรณ์

รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
ทรัพยากร สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	12,394	รายการ
ทรัพยากร สื่อโสตทัศน	9,747	รายการ
คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน	43	เครื่อง
คอมพิวเตอร์ให้บริการ	425	เครื่อง
WiFi	403	ตัว
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	36	เครื่อง
กล้องวงจรปิด	399	ตัว
เครื่องถ่ายเอกสาร	1	เครื่อง
ระบบสารสนเทศ	71	ระบบ
ผลงานลิขสิทธิ์	6	รายการ

ตารางที่ 7 OP-7 สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคาร AV

รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม	3	ห้อง
ห้องประชุม	2	ห้อง
ห้องสตูดิโอ	1	ห้อง

ตารางที่ 8 OP-8 สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคารบรรณราชนครินทร์

รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม	3	ห้อง
ห้องประชุม	3	ห้อง
ห้องศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น	1	ห้อง
ห้อง Data Center	1	ห้อง
ห้องปฏิบัติงาน	5	ห้อง
ห้องเรียน	3	ห้อง

ตารางที่ 9 OP-9 สิ่งสนับสนุนการเรียนอาคารปฏิบัติการศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	7	ห้อง
ห้องปฏิบัติการทางภาษา	4	ห้อง
ห้องปฏิบัติงาน	2	ห้อง
ห้องพักอาจารย์ต่างชาติ	2	ห้อง
ห้องประชุม	3	ห้อง
ห้องสมุดภาษาต่างประเทศ	1	ห้อง
ห้องเรียน	5	ห้อง

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักต่าง ๆ ภายใต้กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 10 OP-10

ตารางที่ 10 OP-10 กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
1) การส่งเสริมและสนับสนุนแหล่ง/สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาและบุคลากร	1) ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 3) พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 4) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

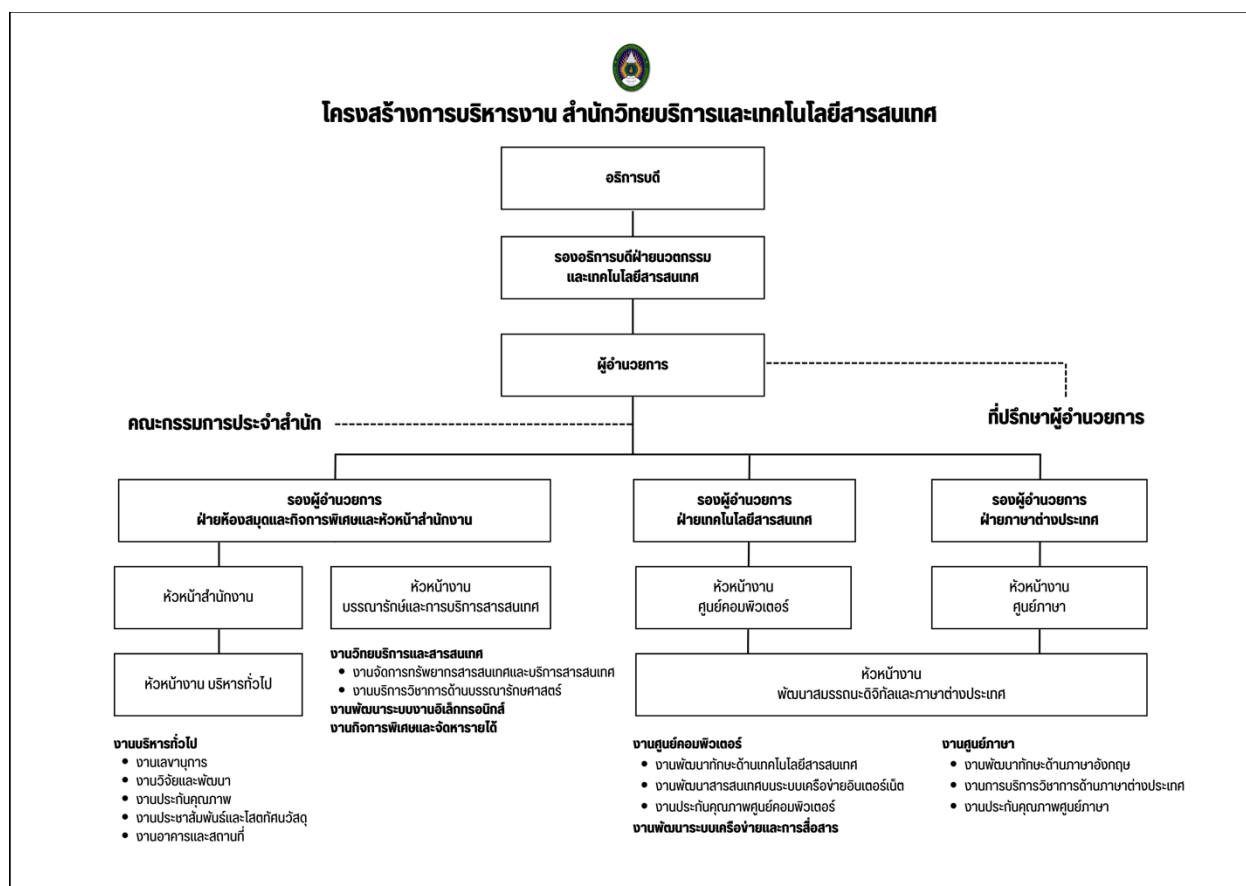
การปฏิบัติงาน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
	5) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 6) ข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยที่เกิดจากการใช้มาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา 7) นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2) การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษาและบุคลากร	1) ข้อบังคับสภาประจำสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย เกณฑ์มาตรฐานความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2543 2) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2565 3) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เป็นกรณีพิเศษ พ.ศ. 2564 4) เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน-ภายนอก ซึ่งกำหนดโดย สป.อว., สมศ. 5) กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 6) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561
3) การพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศสำหรับนักศึกษาและบุคลากร	1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย เกณฑ์มาตรฐานความรู้ความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2553 2) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2566 3) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลความรู้ความสามารถ ด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2566 4) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเรื่อง กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลความรู้ความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2560 5) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลความรู้ความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 6) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเรื่อง กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลความรู้ความสามารถ ด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2564 7) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง นโยบายและแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 8) เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน-ภายนอก ซึ่งกำหนดโดย สป.อว., สมศ. 9) กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 10) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561

การปฏิบัติงาน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
4) การบริการวิชาการแก่สังคมและเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม	1) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมและการเบิกจ่ายสำหรับโครงการบริการวิชาการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น พ.ศ. 2561 2) ระเบียบ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 3) ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organization Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย โดยมีอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นผู้บริหารสูงสุด และมีรองอธิการบดีรองอธิการบดีฝ่ายนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำกับติดตามการบริหารงาน มอบนโยบาย และแนวปฏิบัติ และมีคณะกรรมการประจำซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จำนวน 3 ท่าน ตามฝ่ายงานที่ให้คำชี้แนะให้แนวทาง และให้ข้อสังเกตในการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักฯ จำนวน 1 ท่าน ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ จำนวน 2 ท่าน รองผู้อำนวยการ จำนวน 3 ท่าน หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ท่าน และหัวหน้าศูนย์ภาษา จำนวน 1 ท่าน มีโครงสร้างการบริหารงาน ดังภาพที่ 1 OP-11



ภาพที่ 1 OP-11 โครงสร้างการบริหารงาน

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุุ่มต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพันธกิจในการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งมีการจำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ายุุ่มอื่นๆ ตามตารางที่ 11 OP-12 จำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 12 OP-13

ตารางที่ 11 OP-12 จำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ายุุ่มอื่นๆ

พันธกิจ	ผู้เรียน ลูกค้ายุุ่มอื่นๆ	ความต้องการและความคาดหวัง
1. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้	อาจารย์ นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการ 2. เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ 3. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย 4. เปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น 5. เพิ่มแสงสว่าง 6. เพิ่มห้องประชุมและโซฟานั่ง 7. มีจุดให้บริการยืมคืนเพิ่ม 8. มีมุมให้บริการใหม่ๆ 9. ขยายเวลาการให้บริการ 10. ขยายพื้นที่ให้บริการ 11. มีห้องดูหนังฟังเพลง 12. ต้องการให้มีพี่บรรณารักษ์มานั่งดูแลที่ชั้น 3
2. ส่งเสริมทักษะทางด้าน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ ศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร	นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. อบรมการใช้งานฐานข้อมูล 2. การประชาสัมพันธ์ด้านการสอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ 3. เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ 4. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการ

3. เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย และบริการ วิชาการให้กับท้องถิ่น	อาจารย์ นักศึกษา	1. เพิ่มหนังสือทางด้านกฎหมาย 2. ขยายเวลาการให้บริการ 3. เพิ่มจำนวนทรัพยากร สารสนเทศ
--	---------------------	--

ตารางที่ 12 OP-13 จำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้	เครือข่ายโรงเรียน	1. เพิ่มจำนวนวันการให้บริการยืม คืน 2. เพิ่มจำนวนทรัพยากรที่ให้ยืม
2. ส่งเสริมทักษะทางด้าน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ ศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร	เครือข่ายโรงเรียน	1. อบรมการใช้งานฐานข้อมูล ออนไลน์ 2. พัฒนาทักษะการส่งเสริมการใช้ บริการ
3. เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย และบริการ วิชาการให้กับท้องถิ่น	เครือข่ายโรงเรียน	1. การใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ 2. การใช้งานฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ที่จำกัดการใช้งานใน มหาวิทยาลัย

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, Partners, and Collaborators)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ มีบทบาทในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้การบริการบรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน ตามตารางที่ 13 OP-14 ตารางที่ 14 OP-15 และ ตารางที่ 15 OP-16

ตารางที่ 13 OP-14 กลไกการสื่อสารและบทบาท ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ของผู้ส่งมอบ

ความสัมพันธ์	การสื่อสาร	บทบาท
พัสดุ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมออนไลน์ 2. ประชุม ณ ที่ตั้ง 3. สื่อสังคมออนไลน์ 4. โทรศัพท์ 	ส่งอุปกรณ์ครุภัณฑ์สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า
บริษัทลานนาคอม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมออนไลน์ 2. ประชุม ณ ที่ตั้ง 3. สื่อสังคมออนไลน์ 4. โทรศัพท์ 	สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร ในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถปรับตั้งค่า หรือ ไม่สามารถแก้ไขได้
บริษัท NT	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมออนไลน์ 2. ประชุม ณ ที่ตั้ง 3. สื่อสังคมออนไลน์ 4. โทรศัพท์ 	สนับสนุนการเพิ่มขยายช่องทางการสื่อสาร และตรวจสอบการทำงานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือโครงข่ายการเชื่อมต่อระหว่าง มรภ.กำแพงเพชร แม่สอด ที่มี ความผิดปกติ

ตารางที่ 14 OP-15 กลไกการสื่อสารและบทบาท ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

ความสัมพันธ์	การสื่อสาร	บทบาท
สำนักวิทยบริการฯ ภาคเหนือ 8 แห่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมออนไลน์ 2. ประชุม ณ ที่ตั้ง 3. สื่อสังคมออนไลน์ 4. โทรศัพท์ 	ความร่วมมือของเครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มภาคเหนือ 8 แห่ง จัดประชุมสัมมนาและนำเสนอ ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการที่เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 3 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ งานบริหารสำนักงาน งาน

ความสัมพันธ์	การสื่อสาร	บทบาท
		ห้องสมุด งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการเข้า ร่วมนำเสนอและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเสริมประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน
เครือข่ายความร่วมมือด้านพัฒนา ทักษะภาษาอังกฤษระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือทั้ง 8 แห่ง	1. เอกสารราชการ 2. การสื่อสารออนไลน์ 3. โทรศัพท์	1. จัดประชุมร่วมกันเพื่อรายงาน ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อหาหรืออื่นๆ เพื่อหาแนวทาง ในการพัฒนางานพัฒนา ภาษาอังกฤษมาตรฐาน CEFR มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ร่วมกัน 2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาภาษาอังกฤษตาม มาตรฐาน CEFR
สถานีตำรวจภูธรคลองลาน เทศบาลตำบลคลองลานพัฒนา โรงเรียนคลองลานพัฒนาจินดา ศักดิ์ และโรงเรียนชุมชนบ้านคลอง ลาน	1. ประชุมออนไลน์ 2. ประชุม ณ ที่ตั้ง 3. สื่อสังคมออนไลน์ 4. โทรศัพท์	พัฒนาการศึกษา และยกระดับองค์ ความรู้ด้านดิจิทัลและ ภาษาต่างประเทศ โดยมี วัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัย สถานีตำรวจ คลองลาน เทศบาลตำบลคลองลาน พัฒนา โรงเรียนคลองลานพัฒนา จินดาศักดิ์ และโรงเรียนชุมชนบ้าน คลองลาน 2. เพื่ออบรมให้ความรู้แก่ ประชาชนในชุมชน ด้านดิจิทัลและ ด้านภาษาต่างประเทศ

ความสัมพันธ์	การสื่อสาร	บทบาท
		3. เพื่อร่วมมือในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมด้านอื่น ๆ ตามที่ทั้งห้าฝ่ายเห็นสมควร

ตารางที่ 15 OP-16 กลไกการสื่อสารและบทบาท ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ของคู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ

ความสัมพันธ์	การสื่อสาร	บทบาท
สำนักวิทยบริการฯ 38 แห่ง	1. ประชุมออนไลน์ 3. การสื่อสารออนไลน์ 4. โทรศัพท์	ปรึกษาและหาแนวทางปฏิบัติความร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนในบทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศ และการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์และภาษาต่างประเทศ
โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ	1. เอกสารราชการ 2. โทรศัพท์	1. เป็นผู้ให้บริการด้านวิชาการ การจัดการกิจกรรมห้องสมุด ค่ายพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ 2. จัดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์
หน่วยงานราชการและเอกชนในเขตพื้นที่บริการ	1. เอกสารราชการ 2. โทรศัพท์ 3. การประชุมออนไลน์	ให้บริการงานระบบสารสนเทศ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์

2. สถานะการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันมีการให้บริการ โดยเน้นการพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรอยู่ในเขตภาคเหนือ ดังนั้นจึงเลือกมหาวิทยาลัยที่มีผลการประเมินความพึงพอใจที่ดีเป็นคู่เทียบ

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

เมื่อเทียบกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในประเด็นการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีผลการประเมินความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2566 ห่างจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ 0.3 % ตามตารางที่ 16 OP-17 การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน และปัจจัยความสำเร็จ ด้านการให้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 16 OP-17 การเทียบเคียงผลการดำเนินงานและปัจจัยความสำเร็จ การให้บริการสารสนเทศ

ประเด็นเปรียบเทียบ	คู่เปรียบเทียบ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปี 2566	ปัจจัยความสำเร็จ
การให้บริการสารสนเทศ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ผลการประเมินความพึงพอใจ	4.56	อุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ ซึ่งใช้งบประมาณค่อนข้างสูงในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเสริมการให้บริการ
	สำนักวิทยบริการฯ มรภ.กำแพงเพชร		4.53	

ตารางที่ 17 OP-18 การเทียบเคียงผลการดำเนินงานและปัจจัยความสำเร็จ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาตามการประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็นเปรียบเทียบ	คู่เปรียบเทียบ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปี 2566	ปัจจัยความสำเร็จ
การส่งเสริมสมรรถนะและ	สถาบันภาษาและกิจการต่างประเทศ	นักศึกษาระดับปริญญาตรีปี	ไม่มีข้อมูล	การดำเนินงานที่เข้มแข็งด้านการ

ประเด็น เปรียบเทียบ	คู่เปรียบเทียบ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปี 2566	ปัจจัยความสำเร็จ
ทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษา ตามการประกัน คุณภาพการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย	สุดท้ายที่ผ่าน เกณฑ์การวัดผล CEFR (B1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของ นักศึกษาชั้นปี สุดท้ายที่เข้าสอบ		พัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษา มี ระบบการวัดผล ระบบการสอบเป็น ของตนเอง
	ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร		ร้อยละ 73.46	ปรับเกณฑ์คะแนน ตามประกาศ มหาวิทยาลัยราช ภัฏกำแพงเพชร เรื่อง เกณฑ์ มาตรฐาน ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราช ภัฏกำแพงเพชร พ.ศ. 2566

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ตารางที่ 18 OP-19 การเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ

ประเด็น	การเปลี่ยนแปลง
การให้บริการสารสนเทศ	จัดหาหรือพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกการใช้บริการขณะเปิดให้บริการและปิดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกว่่าสำนักวิทยบริการฯ ปิด สามารถที่จะใช้บริการได้ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจไม่สะดวก ณ เวลานั้นๆ เป็นการเสริมประสิทธิภาพการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม
การส่งเสริมสมรรถนะและ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	พัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา มีระบบการวัดผล ระบบการสอบเป็นของตนเอง

สำหรับนักศึกษาตามการ ประกันคุณภาพการศึกษา	
--	--

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ด้านการให้บริการสารสนเทศ : รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีการศึกษา 2566 <https://arit.kpru.ac.th/ap/e-dms/?nu=&catalogCode=EDMS-Contentment&lang=TH> และรายงานความพึงพอใจ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2566 <https://services.library.cmu.ac.th/usersurvey2023/report>

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ด้วยวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 1) การพัฒนาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ 2) การสร้างศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย และ 3) การส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย และให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่น : การพัฒนากำลังพลและการพัฒนาทักษะสมรรถนะของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ที่จะสนับสนุนการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เสริมด้วยการพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้การให้บริการและการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศได้สมบูรณ์มีประสิทธิภาพและทำให้เกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานได้มากยิ่งขึ้น และสนับสนุนส่งเสริมการค้นคว้า การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่นประสบความสำเร็จ อาทิเช่น การพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบออนไลน์ การพัฒนาระบบเรียนรู้และสอบวัดมาตรฐานด้านคอมพิวเตอร์ผ่านระบบออนไลน์ และการพัฒนาและส่งเสริมสอบวัดมาตรฐานด้านภาษาอย่างต่อเนื่อง

2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาระบบ ด้านบรรณารักษศาสตร์ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านการให้บริการเอกสารสนเทศ ด้านการให้บริการโสตทัศน์ ด้านการให้บริการและปฏิบัติการเครือข่ายและการสื่อสาร ด้านการให้บริการและปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ และสุดท้าย ด้านการให้บริการภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบเพื่อการพัฒนาให้ตอบโจทย์ตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีการพัฒนาทักษะ อบรม เพื่อเสริมสมรรถนะของตนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และพร้อมในทุกๆ สถานการณ์

3) โอกาสเชิงกลยุทธ์

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญดังกล่าวในข้อ 2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จะเห็นได้ชัดในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นต้นมาถึงปัจจุบันทำให้เรามีการพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การสอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์และภาษาออนไลน์ ซึ่งเป็นโอกาสให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถของหน่วยงานที่จะสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการให้บริการที่ต่อเนื่อง เสริมประสิทธิภาพด้านการจัดการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี ทำให้มหาวิทยาลัยไม่ต้องหยุดการจัดการเรียนการสอน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติถึงแม้จะต้องปฏิบัติงานที่บ้านก็สามารถที่จะจัดการการให้บริการได้อย่างเต็มที่

4) ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ในวงกว้างทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ความปลอดภัยด้านไซเบอร์ เครือข่าย รวมถึงข้อมูลสารสนเทศทั้งในหน่วยงาน และการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี แต่สิ่งสำคัญของความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องทำการบ้านหนักขึ้นเพื่อที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการและให้คำแนะนำที่ดีที่สุด เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศที่ล้นหลามในโลกสังคมออนไลน์เป็นสารสนเทศที่ต้องผ่านการคัดกรอง ซึ่งการแนะนำและการให้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ก่อนนำไปใช้เป็นสิ่งสำคัญ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตระหนักเพื่อการให้บริการแก่ คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement SYSTEM)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ใช้ระบบ ISO9001:2015 เป็นเกณฑ์มาตรฐานในงานบริการสารสนเทศ โดยดำเนินการตรวจประเมิน งานบริการสารสนเทศ 7 งาน และการบริหารสำนักฯ ดังนี้ 1) สำนักงาน 2) งานบริการยืม-คืน 3) งานบริการตอบคำถามและช่วยการ 4) งานโสตทัศนวัสดุ 5) งานข้อมูลท้องถิ่น 6) งานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 7) งานสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และ 8) งานบริการวิชาการและฝึกอบรม

เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ เครื่องมือ เทคนิค จุดอ่อน จุดแข็ง แนวโน้ม โอกาส พื้นที่ให้บริการ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะ วิธีการป้องกัน วิธีการที่น่าจะเป็น การตรวจสอบ การทวนสอบการให้บริการ ของการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร แก่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา สมาชิกสมทบ และประชาชน ที่มาใช้บริการ

ศูนย์ภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษและอาจารย์ต่างชาติ เพื่อหาแนวทางการจัดสอบให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาโดยข้อสรุปร่วมกันให้มีการเปิดระบบสอบในช่วงเวลาการสอนของอาจารย์ท่านนั้นๆ เพื่อให้ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ได้ทราบข้อมูลแบบปัจจุบันถึงจำนวนนักศึกษาที่ยังสอบไม่ผ่าน

งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการปรับปรุงระบบห้องศูนย์ข้อมูลกลางโดยมีการปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความเสถียรภาพโดยมีเครื่องสำรองไฟฟ้าขนาดใหญ่จำนวน 2 เครื่อง มีเครื่องปั่นกระแสไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องที่ส่งผลให้อุปกรณ์ระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศที่อยู่ภายในห้องศูนย์ข้อมูลกลางสามารถให้บริการและใช้งานได้ในกรณีที่ระบบกระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นระยะเวลาสั้นเกินกว่า 72 ชั่วโมงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีการปรับปรุงระบบความเย็นภายในห้องศูนย์ข้อมูลกลางโดยเปลี่ยนมาใช้ระบบแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น (Precision Air Conditioning system) จะช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์เครือข่ายต่าง ๆ ลดภาวะการหยุดทำงานแบบเฉียบพลัน ช่วยปกป้องอุปกรณ์สำคัญต่าง ๆ รวมถึงประหยัดเวลาในการซ่อมแซมและยืดอายุการใช้งาน เนื่องมาจากการที่อุณหภูมิและความชื้นภายในห้องศูนย์ข้อมูลกลางมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

มีเส้นทางการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายระยะไกล (WAN) ของงานพัฒนาระบบเครือข่ายมีจุดเด่นคือการที่ ได้รับเป็นสถานะที่ติดตั้งอุปกรณ์เลือกเส้นเครือข่ายหลัก (Core Router) ของ สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) มีผลทำให้ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยมีช่องทางการเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายดังกล่าวที่ความเร็ว 10 GB/s ซึ่งเป็นความเร็วที่สูงมากส่งผลให้การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีความรวดเร็วในการให้บริการ และยังมีช่องทางการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอีก 1 วงจรที่ความเร็ว 1 GB/s เพื่อใช้เป็นระบบสำรองในกรณีเส้นทางหลักขัดข้อง และยังมีวงจรการเชื่อมต่อแบบเสมือน (VPN) แบบ Site – Site เชื่อมต่อกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด อีก 1 วงจรเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด ระบบสารสนเทศและการจัดการ ระบบการสื่อสารภายในองค์กร และอื่น ๆ ตามความต้องการที่สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

มีระบบการประมวลผลของมหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างชั้นพื้นฐานด้านไอทีแบบเดิม โดยเปลี่ยนมาใช้โครงสร้างพื้นฐาน Hyper-converged ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ใช้ Software กำหนดการทำงานของ อุปกรณ์ Server Hardware ให้มีการทำงานตามที่เราต้องการ เช่น Server , Storage , Switch Network โดยที่ไม่จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ แบบแยกชิ้น ลดภาระการจัดการและการซ่อมบำรุงในระยะยาว

มีโครงสร้างพื้นฐาน Hyper-converged เทคโนโลยีที่เอาซอฟต์แวร์มาช่วยในการจัดการกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลายๆ ตัวโดยมาทำระบบพูล (Pool) รวมกัน แล้วบริหารทั้งระบบเสมือนเป็นเพียงเครื่องแม่ข่ายใหญ่ๆ เพียงเครื่องแม่ข่ายเดียว โดยสามารถทำระบบเครื่องเสมือน (Virtual Machine) จัดสรรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ เมื่อระบบไม่เพียงพอ สามารถแก้ไขได้โดยการเพิ่มตัวเครื่องแม่ข่ายตัวใหม่เข้าไปในระบบ และถ้ามีเครื่องแม่ข่ายใดตัวหนึ่งมีปัญหาหรือขัดข้อง ก็จะมีเครื่องแม่ข่ายอีกตัวมาทำงานแทนโดยอัตโนมัติ

มีการนำเอาระบบสารสนเทศบางระบบไปให้บริการผ่านระบบประมวลผลกลุ่มเมฆแบบ Software As Service เช่นระบบ Azure Active Directory (Azure AD) เป็นบริการการตรวจสอบและการจัดการการรับรองตัวตนแบบคลาวด์ (cloud-based identity and access management service) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่คลาวด์ของ Microsoft Azure โดยจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและใช้งานบริการต่าง ๆ ที่พัฒนาโดย Microsoft ได้ง่ายขึ้นรวมถึงการให้บริการต่าง ๆ จากนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้ และได้ทำการระบบ External DNS Server ของมหาวิทยาลัยย้ายไปอยู่ระบบ Cloud ของ Azure ซึ่งเป็นแพลตฟอร์ม DNS As Service ที่ช่วยลดภาระการดูแลระบบ DNS ของมหาวิทยาลัย ทำให้ระบบมีความปลอดภัยจากการถูกโจมตีและมีความเสถียรภาพมากขึ้น รวมไปถึงการลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

มีการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สายปัจจุบัน งานพัฒนาระบบเครือข่ายมีจุดให้บริการเครือข่ายไร้สายที่ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัยจำนวน 403 จุด โดยมีการให้บริการโปรโตคอลแบบ 802.1x โดยผู้ใช้งานสามารถ Login ที่จุดใดจุดหนึ่งผ่านระบบเครือข่ายไร้สายมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานเครือข่ายไร้สายได้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย

มีการรักษาความปลอดภัยด้วยระบบ CCTV ที่ได้มีการใช้ประโยชน์จากระบบโครงข่ายที่งานพัฒนาระบบเครือข่ายได้ออกแบบไว้ ในการติดตั้งกล้องวงจรปิดแบบ IP Camera จำนวน 400 กล้องที่ช่วยในการเฝ้าระวังภัยในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้รอบ ๆ มหาวิทยาลัยโดยสามารถเฝ้าระวังจากส่วนกลางเพียงจุดเดียว

มีการให้ระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone งานพัฒนาระบบเครือข่ายได้เล็งเห็นการใช้โครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ ซึ่งมีข้อดีในด้านการจัดการที่มีความสะดวก ลดปัญหาการเดินทางโทรศัพท์แบบเก่าที่เป็นระบบสายทองแดงและต้นทุนในการบริหารจัดการที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบตามจำนวนผู้ใช้งานกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์แบบเดิมในระยะยาว

มีการใช้งานชุดซอฟต์แวร์สำนักงานและระบบปฏิบัติการที่ถูกลิขสิทธิ์ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล และการเป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรมในอนาคต การใช้งานชุดโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ จะช่วยให้การใช้งานระบบสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยจากการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ไม่ถูกลิขสิทธิ์ที่อาจจะฝังไวรัสหรือภัยคุกคามในรูปแบบ ได้ เช่นการฝังไวรัสเรียกค่าไถ่ในโปรแกรมเอกสาร

มีการสนับสนุนการจัดหาซอฟต์แวร์สำนักงานและระบบปฏิบัติการที่ถูกลิขสิทธิ์แล้ว ยังได้รับประโยชน์จากการได้สิทธิ์การใช้งานชุด Microsoft 365 ซึ่งถือเป็นเครื่องมือหลักที่จะสนับสนุนผู้สอนและผู้เรียน ในด้านการเรียนการสอนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนในระบบ Online ผ่านระบบ Microsoft Teams ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) ที่ผ่านมา ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการจัดการเรียนการสอนได้อย่างทันท่วงที ไร้รอยต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยเร่งด่วนที่สำคัญ ที่ผลักดันให้บุคลากร อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา สามารถใช้เทคโนโลยีการสอน Online ในรูปแบบต่างๆได้โดยปริยาย

จะเห็นได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้เห็นความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกมิติ ทั้งระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ระบบสารสนเทศต่างๆ และมีปัจจัยที่จะผลักดัน สนับสนุน และมีความพร้อมในการที่จะเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลในอนาคตอันใกล้ได้อย่างเต็มรูปแบบ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ ให้สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยและศักยภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นนโยบายและทิศทางในการนำองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า/ผู้รับบริการ/คู่ความร่วมมือ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และมีการทบทวนแผนปฏิบัติราชการทุกปี และแผนกลยุทธ์ทุก 5 ปี นำเสนอนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกภาคส่วนผ่านการประชุมบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหรือ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการที่ดูแลฝ่ายงาน ทั้งในเชิงนโยบายและปฏิบัติการ รวมทั้งมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook, LINE เพื่อรับทราบและเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรทุกภาคส่วนรับรู้บทบาทของตนในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางที่ได้ถ่ายทอดในการประชุมฝ่ายงานเป็นประจำทุกเดือน และนำเสนอผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีละ 2 ครั้ง หรือตามความจำเป็นเร่งด่วน มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี และตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI) ทุกไตรมาสต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลไกการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และการบรรลุพันธกิจหลัก

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตนโดยส่งเสริมให้เกิดการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติตามกฎหมายและการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม โดยมีการกำหนดกฎหมายและนโยบายด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อยึดถือและปฏิบัติตามตารางที่ 10 OP-10 คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการงานภายใน เน้นการมีส่วนร่วม โปร่งใสและตรวจสอบได้ อาทิ การจัดสรรซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ได้จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานภายในให้เสนอทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลมาพิจารณา ร่วมกัน ตามกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการพิจารณาจัดซื้อ และกำกับให้

บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบตามระเบียบการเงินและพัสดุ ระเบียบราชการ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการให้รางวัลบุคลากรดีเด่น โดยมีการคัดเลือกบุคลากรที่ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่นกว่าผู้อื่น ให้ได้รับรางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ โดยมีนางกนกวรรณ นาคเหล็ก ที่ได้รับรางวัลประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น ประจำปี 2566 จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนทางสายตรงผู้อำนวยการ และนำข้อร้องเรียนมาพิจารณาในคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข ทั้งนี้มีการกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข. การสื่อสาร (Communication)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร นักศึกษา ชุมชน ผู้ส่งมอบ โดยกำหนดช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม หากเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมหาวิทยาลัยจะใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความสะดวกของบุคคล ในทุกช่วงเวลา หากเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจะใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการในช่วงเวลาทำการ หรือ ช่วงเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกตามการนัดหมาย ทั้งนี้หากบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสบปัญหาในการดำเนินงานหรือต้องการคำแนะนำ/ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างเร่งด่วนสามารถติดต่อกับผู้บริหารที่รับผิดชอบและกำกับดูแลงานนั้นๆ ได้โดยตรงในทุกช่องทางตามตารางที่ 19 1-1 ช่องทางการสื่อสาร

ตารางที่ 19 1-1 ช่องทางการสื่อสาร

ประเด็นการสื่อสาร	ผู้ถ่ายทอด	ผู้รับสาร	ออนไลน์				ออฟไลน์				
			Face book	Line	เว็บไซต์	e-office	ประชุม	กิจกรรม	เข้าเยี่ยม	โทรศัพท์	
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์	ผอ. สำนักวิทยบริการฯ	- บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ - บุคลากรหน่วยงานภายใน - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			✓		✓				
การบรรลุผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	ผอ. และรองผอ. สำนักวิทยบริการฯ	- บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ - คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย - คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ			✓	✓	✓				

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีการติดตามประสานงานกับบุคลากร นักศึกษา สมาชิก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนตัวเพื่ออำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอน เพื่อให้คำแนะนำและสนับสนุนการใช้บริการ ในช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันกับบุคลากร และนักศึกษา ด้วยการมอบรางวัลในการร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดแนวทางในการสร้างความสำเร็จ ดังนี้

- 1) มีการทบทวนโครงสร้างองค์กรเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสายสนับสนุนสามารถจัดทำผลงานเข้าสู่ตำแหน่งเชี่ยวชาญได้
- 2) กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการ การใช้เครื่องมือการนำเสนอข้อมูล อาทิ Google Microsoft Canva และอื่นๆ
- 3) มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประจำทุกปี โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
- 4) มีการส่งเสริมการฝึกอบรม การถ่ายทอดงาน การแบ่งงาน และการทำงานเป็นทีมให้กับพนักงานสายสนับสนุน ภายใต้อาณัติความช่วยเหลือของผู้บริหารโดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานในการประชุมบุคลากร
- 5) การส่งเสริมความผูกพัน และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้วยการจัดกิจกรรมสังสรรค์ แสดงความยินดี หรือกิจกรรมประเพณีต่างๆ โดยเชิญผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม เช่น งานทำบุญปีใหม่ สงกรานต์ งานเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากเรื่องงานอีกด้วย
- 6) ทบทวนประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ในปีที่ผ่านมาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาความเสี่ยงในประเด็นต่างๆ และดำเนินการควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีประเด็นหลัก คือ 1. มีภัยคุกคามด้านเครือข่ายและระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์จากผู้ไม่ประสงค์ดี 2. ผู้ใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขาดความตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการดำเนินงานป้องกันการเข้าใช้ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย 3. งบประมาณสนับสนุนลดลง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. อัตรากำลังที่ได้รับการจัดสรรไม่เป็นไปตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน
- 7) ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการ กำกับติดตาม เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา และสมาชิก สามารถใช้บริการและพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง

8) รองผู้อำนวยการ 3 ท่าน และ หัวหน้าศูนย์ 2 ท่าน รับผิดชอบงานแต่ละส่วนงานที่แตกต่างกันและ สอดคล้องกัน ซึ่งในการประชุมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละครั้ง ผู้อำนวยการและรอง ผู้อำนวยการจะแจ้งประเด็นต่างๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงกัน ส่งผลให้ผู้บริหารทุกท่าน ทราบข้อมูลการ ดำเนิน ปัญหา และแนวทางแก้ไขของงานภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทุกมิติ

9) ในกรณีที่ผู้อำนวยการไปราชการ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ 1 คน รักษาการและปฏิบัติงานแทน หากมีข้อสงสัยหรือไม่แน่ใจประการใด รองผู้อำนวยการสามารถสื่อสารกับผู้อำนวยการได้ในทุกช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ การสนทนาข้อความ และอื่นๆ

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินการที่มุ่งมั่นต่อการปฏิบัติ อย่างจริงจัง โดยมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนที่ 2 การนำวิสัยทัศน์มาเป็นแนวทางในการกำหนดพันธกิจ และตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จตามพันธกิจ ขั้นตอนที่ 3 กำหนดโครงการ/กิจกรรมในแต่ละปีเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามพันธกิจ ขั้นตอนที่ 4 การติดตามการ ดำเนินงานทบทวนเมื่อพบการดำเนินงานที่ยังไม่บรรลุตามตัวชี้วัดของพันธกิจ ให้นำผลการดำเนินการมาปรับปรุง โดยคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ มาเป็นเครื่องมือ หลักในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนักถึงผลลัพธ์การ ดำเนินงานในภาพรวม ปี 2566 มีการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบตัวชี้วัดทั้งของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับมหาวิทยาลัยที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบ มีการ ติดตาม ทบทวน ผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ และนำตัวชี้วัดที่บุคลากรแต่ละคนรับผิดชอบเข้าไป เป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเพื่อรายงานผลการปฏิบัติราชการ (A2)

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบยี่ดหลัก องค์กรคุณธรรมและ ความโปร่งใส (ITA) โดยถ่ายทอดค่านิยมด้านคุณธรรมสู่บุคลากร เพื่อนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ทั้งในระดับ ผู้บริหาร ระดับบุคลากร ระดับกระบวนการ และระดับผลการดำเนินงาน โดยนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ โดยคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบ กำหนดนโยบาย และแนวทางดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน การ

แก้ไขปัญหา การบริหารงาน ประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และคุ้มค่า กำหนดนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพและความสามารถในการให้บริการ โดยให้บุคลากรวิเคราะห์สภาพปัญหาในการทำงาน แนวทางการแก้ไข แนวทางการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้ หลักสูตรออนไลน์ เป็นต้น มีการกำกับให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตาม ทำให้มั่นใจได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบ ดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างมีธรรมาภิบาล แสดงผลการดำเนินงานในตารางที่ 20 1-2 ผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

คณะกรรมการบริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ(E-SPR) ตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกไตรมาส และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุกเดือน โดยนำเสนอที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังได้รับการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานจากหน่วยงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การตรวจประเมินมาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นประจำทุกปี ซึ่งผลการตรวจสอบและประเมินจะนำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการทุกปี ซึ่งเป็นกลไกในการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 20 1-2 ผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็น	แนวทาง	การดำเนินงาน
หลักประสิทธิผล	ให้รายงานผลการปฏิบัติราชการ การเบิกจ่าย และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกไตรมาส	มีผลการเบิกจ่ายบรยายได้ 80% และงบแผ่นดิน 90% เมื่อสิ้นไตรมาส 3
หลักประสิทธิภาพ	ให้รายงานผลการปฏิบัติราชการ การเบิกจ่าย และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกไตรมาส	มีผลการปฏิบัติราชการเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
หลักการตอบสนอง	- ให้บุคลากรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยระบุถึงระยะเวลาในการปฏิบัติ	- มาตรฐานการปฏิบัติงาน และรายละเอียด บางอย่างปรับเปลี่ยนส่งผลต่อการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ประเด็น	แนวทาง	การดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารติดตามการดำเนินงานจากบุคลากรที่รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่เรื่องใดจำเป็นต้องใช้เวลานานกว่าที่เคยปฏิบัติไว้มาก บุคลากรผู้รับผิดชอบได้แจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ถึงสาเหตุ จากนั้นแจ้งความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ
<p>หลักการ รับผิดชอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของรองผู้อำนวยการแต่ละท่าน หัวหน้าศูนย์แต่ละท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำฝ่าย - ให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตรับผิดชอบของตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - คำสั่งมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานประจำปี 2566 - มีคู่มือปฏิบัติงาน
<p>หลักความโปร่งใส</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการมีประเด็นสงสัยหรือต้องการหารือ สามารถติดต่อบุคลากรที่รับผิดชอบได้โดยตรง หรือหากประสงค์จะคุยกับผู้บริหารโดยตรง สามารถติดต่อทางช่องทางการสื่อสารส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากร นักศึกษา และสมาชิกที่มีประเด็นสงสัยการให้บริการสามารถติดต่อผู้บริหารหน่วยงานและบุคลากรเพื่อรับคำชี้แจง
<p>หลักการมีส่วนร่วม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - งานที่หน่วยงานอื่นมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ผ่านการพิจารณาโดยผู้บริหารหน่วยงาน หรือเชิญผู้บริหารหน่วยงานร่วมกันพิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - เชิญบุคลากรหน่วยงานภายใน ร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการหรือใช้งาน - นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อเห็นชอบ
<p>หลักการกระจายอำนาจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดภาระงานรับผิดชอบให้กับรองผู้อำนวยการและ หัวหน้าศูนย์ แต่ละท่าน เพื่อติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลบุคลากรในส่วนของตนเอง - รองผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ และหัวหน้างานสามารถตัดสินใจงานในขอบเขตของตนเองได้ - หากต้องการข้อสรุป สามารถนำมาพิจารณาร่วมกันในกลุ่มผู้บริหารได้ 	<ul style="list-style-type: none"> มี รอง ผอ. 3 ท่าน และหัวหน้าศูนย์ 2 ท่าน ดูแลงานแต่ละด้าน ได้แก่ - รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุดและกิจการพิเศษและจัดหารายได้และหัวหน้าสำนักงาน - รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - รองผู้อำนวยการฝ่ายภาษาต่างประเทศ - หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ - หัวหน้าศูนย์ภาษา

ประเด็น	แนวทาง	การดำเนินงาน
หลักนิติธรรม	- กำหนดให้การปฏิบัติงาน และการเบิกจ่ายเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี	- การจัดซื้อ-จัดจ้าง และการเบิกจ่ายของโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบราชการ - กรณีการเบิกจ่ายเงินรางวัล ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ประกาศ
หลักความเสมอภาค	- ให้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่นำเงื่อนไขอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องมาพิจารณา	- ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	- สอบถามความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน - ในประเด็นที่ไม่ซับซ้อน สามารถมอบหมายให้บุคลากรหาข้อตกลงร่วมกัน จากนั้นแจ้งแก่ผู้บริหาร	- ประชุมพิจารณากระบวนการให้บริการ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติแก่ผู้ใช้บริการ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

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

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้กำกับกับการดำเนินงาน ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ตารางที่ 21 1-3 กฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้กำกับกับการดำเนินงาน) และการรับรองคุณภาพ สภามหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อทำหน้าที่ กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงมาเป็นเครื่องมือควบคุมภายในมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 1-3 กฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้กำกับกับการดำเนินงาน

ประเด็นกฎหมาย	วิธีการปฏิบัติ	ผลลัพธ์
ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้รับบริการปฏิบัติตามระเบียบการใช้บริการของสำนักฯ

ประเด็นกฎหมาย	วิธีการปฏิบัติ	ผลลัพธ์
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560	ผู้ใช้บริการตระหนักถึงการกระทำความผิดเกี่ยวกับ พรบ.คอมพิวเตอร์
	พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562	มีผู้ไม่ประสงค์ดี(Hacker) พยายามเข้ามาแฝงและทำให้ความน่าเชื่อถือของหน่วยงานน้อยลง
	นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	ผู้ดูแลเว็บไซต์คำนึงถึงการเก็บรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
ด้านภาษาต่างประเทศ	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลความรู้ความสามารถ ด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา (ฉบับที่ 1-3)	นักศึกษา และ บุคลากร ปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำชับให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และยังมีerkการกำกับติดตามการบริหารความเสี่ยง ได้วิเคราะห์ สภาพแวดล้อมองค์กรด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านนโยบาย ทั้งยังมีการกำกับติดตามและรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนำเกณฑ์ ITA มาใช้เป็นเครื่องมือประเมินการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยคำนึงถึงการเก็บข้อมูลอย่างรอบด้านและหลากหลายมิติ เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังให้ความสำคัญด้านการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล การตระหนักรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้เป็นไป

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ และเกณฑ์มาตรฐานของการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดกรอบการให้บริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยมุ่งเน้นไปยัง เป้าหมายที่ 4 : สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีการกำหนดกรอบประเด็นการบริการวิชาการและส่งเสริมการเรียนรู้ ในโครงการ Reinventing มีการกำหนดเงื่อนไขในการส่งมอบโครงการให้มีผลลัพธ์ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน อย่างน้อย 5 ครั้ง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีด้านการศึกษาแก่ชุมชนท้องถิ่น

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการสนับสนุนการบริการวิชาการและแหล่งเรียนรู้ให้อาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า ชุมชนและท้องถิ่น ในประเด็นสำคัญดังนี้

- 1) ชุมชนในท้องถิ่นได้รับความรู้และพัฒนาทักษะทางด้านบรรณารักษ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านภาษาต่างประเทศ
- 2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสำนักฯ กับ หน่วยงาน ชุมชนและท้องถิ่น
- 3) ชุมชน/หน่วยงานที่ได้รับบริการสามารถนำความรู้ไปต่อยอดและขยายผลได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีการเข้าร่วมกิจกรรม KPRU-พลิกโฉมมหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นำมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

หมวด 2 กลยุทธ์

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร บุคลากร ร่วมกันนำข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญมาวิเคราะห์และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว จากนั้นจึงถ่ายทอดแผนดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ ทั้งยังมีกระบวนการติดตามและประเมินผลสำเร็จและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้

ก.กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ โดยเปิดโอกาสให้บุคคลทุกระดับมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งประเด็นที่ใช้พิจารณา ได้แก่ วิสัยทัศน์ ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย การจัดสรรทรัพยากร และความเร่งด่วนในการตอบสนองความเปลี่ยนแปลง เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ซึ่งแผนยุทธศาสตร์จะมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานทุกพันธกิจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการวางแผนเป็นแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว โดยกำหนดให้แผนระยะยาว คือ แผนกลยุทธ์ที่มีระยะเวลา 5 ปี ส่วนแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี มีระยะเวลา 1 ปี โดยมีระบบและกลไกที่ใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการวางแผนระยะยาวและแผนระยะสั้น โดยแผนระยะยาว คือ แผนกลยุทธ์ที่มีระยะเวลา 5 ปี ส่วนแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี มีระยะเวลา 1 ปี โดยมีระบบและกลไกที่ใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 22 2-1 ระบบและกลไกการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์

ขั้นตอน	กระบวนการ/วิธีการโดยย่อ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า
การเตรียมการ / การวางแผน Plan : P	- กำหนดกรอบแนวทางตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ระยะ 20 ปี และแผนกลยุทธ์ (พ.ศ.2561-2580) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุงปี 2567)	2 เดือน ก่อน สิ้นสุดแผนกล ยุทธ์ฉบับเดิม และทำการ ทบทวนทุกปี		- แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) - แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรพ.ศ. 2566-2570 (ฉบับ ปรับปรุงปี 2567)

ขั้นตอน	กระบวนการ/วิธีการโดยย่อ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า
	- กำหนดกรอบการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		คณะผู้บริหาร	- แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) - แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร พ.ศ.2566-2570 (ฉบับปรับปรุงปี 2567) - ความคิดเห็นของบุคลากรทุกภาคส่วน
	- สรุปวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน		คณะผู้บริหาร	- ข้อมูลและเป้าหมายตัวชี้วัดปีที่ผ่านมา - ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
	- แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		คณะผู้บริหาร	
การดำเนินการ Do : D	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกโดยการจัดประชุมบุคลากรทุกภาคส่วน และใช้เครื่องมือ SWOT Analysis	กรกฎาคม-สิงหาคม และ ทบสวนทุกปี	- ผู้บริหาร - บุคลากร	- ข้อมูล SWOT ปีที่ผ่านมา - รายงานประจำปี - รายงานผลตรวจประเมินคุณภาพ - ข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้า - ความคิดเห็นบุคลากรทุกภาคส่วน
	- จัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - แปลงกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติราชการประจำปี	ทุก 5 ปี	คณะผู้บริหาร	- ข้อมูล SWOT ปีปัจจุบัน - ข้อมูลผลและเป้าหมายตัวชี้วัดปีที่ผ่านมา - ข้อมูลสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมา - ความคิดเห็นบุคลากรทุกภาคส่วน
	- จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการประจำปี สู่การปฏิบัติ	ทุกปี	- คณะผู้บริหาร	- แผนปฏิบัติราชการประจำปี
การตรวจสอบ Check : C	ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนโดยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด/โครงการ มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	- รายไตรมาส - รายปี	- ผู้อำนวยการ	- ผลการดำเนินงานของปีปัจจุบันการ

ขั้นตอน	กระบวนการ/วิธีการโดยย่อ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า
ปรับปรุง Act : A	นำผลการประเมิน - ดำเนินการต่อเนื่องสำหรับแนวทาง/กิจกรรม/ โครงการที่บรรลุเป้าหมาย	ตามรอบ ปีงบประมาณ	- ผู้รับผิดชอบ กิจกรรม โครงการ	- ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ - ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ
	- ปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี ให้เหมาะสมกับบริบทการทำงานปัจจุบัน	ทุกรอบ ปีงบประมาณ	- คณะผู้บริหาร	

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/
สารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารระดับสูงที่มุ่งเน้นการมี
ส่วนร่วมของบุคลากร ดังนี้

ตารางที่ 23 2-2 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศ ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ข้อมูล/สารสนเทศที่ใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์	วิธีการรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูล
1. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2566 -2570 (ฉบับปรับปรุงปี 2567)	- ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังชี้แจง/ถ่ายทอดแผนฯ จากมหาวิทยาลัย - กองนโยบายและแผน แจ้างแผนฯ ฉบับสมบูรณ์ ต่อผู้บริหารและทุกภาค ส่วน - ผู้บริหารแจ้างแผนฯ ในที่ประชุมบุคลากร เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการ จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. รายงานประจำปี	กองนโยบายและแผน รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้าน การประกันคุณภาพ เป็นต้น โดยแหล่งข้อมูลได้จากทุกกลุ่มงาน ได้แก่ งาน บริหารทั่วไป งานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ งาน การเงิน และพัสดุ เป็นต้น โดยได้วิเคราะห์ผลการดำเนินงานทุกด้านมา ประกอบใช้ในการวางแผนกลยุทธ์
3. รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพ	สำนักประกันคุณภาพดำเนินการวิเคราะห์ผลการตรวจประเมินคุณภาพ ประจำปี และลำดับความสำคัญแต่ละหมวด ถึงความเร่งด่วน/ความเสี่ยง ที่มีผลต่อความสำเร็จในอนาคตของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ /ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยแจ้างเวียนบุคลากรทุกภาคส่วน และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อใช้

ข้อมูล/สารสนเทศที่ใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์	วิธีการรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูล
	ประกอบการวิเคราะห์ความเสี่ยงและดูความสอดคล้องในการวางแผนกลยุทธ์
4. ข้อมูล SWOT Analysis ความคิดเห็นของบุคลากรทุกภาคส่วน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหาร จัดประชุมบุคลากรทุกภาคส่วนร่วมกับผู้บริหาร เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2566 เพื่อระดมความคิดเห็นในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ โดยวิธีการเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมกันวิเคราะห์องค์กร - จากผลวิเคราะห์ ได้ร่วมกันกำหนดภาพอนาคตของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ เลือกความท้าทายหรือความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ได้วิเคราะห์ไว้ ปรับเป็นวิสัยทัศน์เป้าประสงค์หลัก และต่อยอดไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงาน และโครงการ
5. ข้อมูลผลการดำเนินงานและเป้าหมายตัวชี้วัด	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด/โครงการ มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน หากมีกรณีที่ผลมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้มีการติดตามเร่งรัดและร่วมกันหาแนวทางผลักดันให้เป็นไปตามเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบนำไปปรับใช้ - ผู้บริหาร ดำเนินการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนเมื่อสิ้นสุดแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อร่วมกันประเมินผล หากมีกรณีที่ผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ร่วมกันหาแนวทางในการปรับปรุงและผู้รับผิดชอบนำแนวทางไปปรับแผนในรอบปีต่อไป
6. ข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้า	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการรับฟังเสียงจากลูกค้าในช่องทางต่าง ๆ อาทิ เฟสบุ๊ค ไลน์ เพื่อสรุปความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า โดยผู้บริหารนำสารสนเทศจากการรับฟังเสียงลูกค้าในประเด็นที่สำคัญ มาออกแบบและวางแผนเชิงกลยุทธ์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

ตามที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดระบบงานให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแสดงในโครงสร้างองค์กร ดังนั้นระบบงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันที่จะตอบสนองพันธกิจ และส่งเสริม

การนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้ กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแสดงในหมวด 6

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย โดยจำแนกออกเป็นยุทธศาสตร์แต่ละด้านดังตารางที่ 24 2-3 แผนยุทธศาสตร์การบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 24 2-3 แผนยุทธศาสตร์การบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดแผน
1. การพัฒนาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ	สำนักฯ เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ระดับคะแนนเท่ากับ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ ระดับคะแนนเท่ากับ 5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพ ระดับคะแนนเท่ากับ 5 ระดับความสำเร็จในการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ระดับคะแนนเท่ากับ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ระดับคะแนนเท่ากับ 5 ร้อยละของบุคลากรที่จัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ระดับคะแนนเท่ากับ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับคะแนนเท่ากับ 5
2. การสร้างศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร	สำนักฯ มีศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ส่งเสริมคุณภาพบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ระดับคะแนนเท่ากับ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ระดับคะแนนเท่ากับ 3 ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านในระดับ B1 ตามมาตรฐาน CEFR หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า ระดับคะแนนเท่ากับ 3

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดแผน
		11. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับคะแนนเท่ากับ 3 12. ร้อยละของนักศึกษาทุกชั้นปีที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับคะแนนเท่ากับ 3 13. ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่สอบผ่านสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดหรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า ระดับคะแนนเท่ากับ 3 14. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพเฉพาะทาง ระดับคะแนนเท่ากับ 3
3. การส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย และให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่น	สำนักฯ ส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย และให้บริการวิชาการที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น	15. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการแก่สังคม ระดับคะแนนเท่ากับ 5 16. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างศักยภาพการบริการวิชาการแก่สังคม ระดับคะแนนเท่ากับ 4 17. จำนวนหน่วยงาน/ชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพ/ทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ชุมชน ระดับคะแนนเท่ากับ 5

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Consideration)

การพิจารณาเป้าประสงค์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ กล่าวคือ ความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลง ได้พิจารณาถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ดังต่อไปนี้ 1) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการ 2) สำนักฯ มีศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ส่งเสริมคุณภาพบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย 3) สำนักฯ ส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย และให้บริการวิชาการที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

วิธีการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับบุคลากรประชุมร่วมกันเพื่อนำแผนกลยุทธ์หรือแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทบทวนโครงการในงบประมาณที่ผ่านมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประเด็นหลักคือ โครงการที่มีผลลัพธ์ในเชิงบวกกับพันธกิจและเป้าประสงค์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเสนอโครงการเพิ่มเติมเพื่อมุ่งเน้นเป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดที่จำเป็นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นรองผู้อำนวยการร่างแผนปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการอำนวยการ และสภามหาวิทยาลัยต่อไป

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการในการนำแผนปฏิบัติราชการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ โดยคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ถ่ายทอดผ่านการประชุมบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในไตรมาสที่ 1 กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมโดยมีรองผอ.แต่ละฝ่ายเป็นผู้กำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส มีการทบทวนผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด หาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานในโครงการ/กิจกรรมที่ไม่เป็นตามเป้าประสงค์ร่วมกัน

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน (งบประมาณ) กำลังคน ครุภัณฑ์ และสถานที่ ซึ่งใช้ในการสนับสนุนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อผลักดันตัวชี้วัดและการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ให้บรรลุตามเป้าหมายในแต่ละยุทธศาสตร์ ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจัดสรรในส่วนของงบประมาณแผ่นดิน เป็นอันดับแรก หากไม่เพียงพอจึงจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณเงินรายได้เป็นอันดับรองลงมา

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการวางแผนบุคลากรที่สำคัญเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรลุผลตามเป้าประสงค์ในแผนกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบตัวชี้วัดร่วมกับรองผอ.แต่ละฝ่าย วิเคราะห์ภาระงาน

และขีดความสามารถของบุคลากร ฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ผลักดันให้เข้าสู่ตำแหน่ง ชำนาญการ ทั้งนี้จากรายงานผลลัพธ์การดำเนินงานด้านบุคลากรในหมวด 7.3 พบว่า ปี 2566 มีบุคลากรสาย สนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ 1 คน นอกจากนี้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงานอื่นๆ ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและช่วยให้สามารถทำงานแทนกันได้ เช่น การอบรม Google, Canva สำหรับจัดเก็บข้อมูลและสรุปเป็นรายงานที่เป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจ ดังนั้นปี 2567 คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่สาย สนับสนุนวางแผนการเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการเพิ่มขึ้น

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิธีการทำให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีดำเนินการสอดคล้องไปแนวทางเดียวกัน โดยการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการขับเคลื่อนการ ปฏิบัติงาน ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ของแผนปฏิบัติการราชการประจำปี ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำร่างแผนกลยุทธ์ มีการทบทวนและ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผล จำนวนทั้งสิ้น 17 ตัวชี้วัด ตาม ตารางที่ 25 2-4 ตัวชี้วัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 25 2-4 ตัวชี้วัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				
	1	2	3	4	5
1. ระดับความสำเร็จในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและ สารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ	4.11	4.21	4.31	4.41	4.51
3. ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพ	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
4. ระดับความสำเร็จในการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
5. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
6. ร้อยละของบุคลากรที่จัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการ ปฏิบัติงาน	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100
7. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.51	3.01	3.51	4.01	4.51

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				
	1	2	3	4	5
8. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	2.51	3.01	3.51	4.01	4.51
9. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	ร้อยละ 40	ร้อยละ 45	ร้อยละ 50	ร้อยละ 55	ร้อยละ 60
10. ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านในระดับ B1 ตามมาตรฐาน CEFR หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า	ร้อยละ 50	ร้อยละ 55	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70
11. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 40	ร้อยละ 45	ร้อยละ 50	ร้อยละ 55	ร้อยละ 60
12. ร้อยละของนักศึกษาทุกชั้นปีที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100
13. ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่สอบผ่านสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดหรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95
14. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพเฉพาะทาง	ร้อยละ 40	ร้อยละ 45	ร้อยละ 50	ร้อยละ 55	ร้อยละ 60
15. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการแก่สังคม	2.51	3.01	3.51	4.01	4.51
16. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างศักยภาพการบริการวิชาการแก่สังคม	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
17. จำนวนหน่วยงาน/ชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพ/ทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ชุมชน	10	20	30	40	มากกว่า 40

6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการในการกำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด โดยการเทียบเคียงจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดย้อนหลัง 3 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้มที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในปีถัดไป โดยวัดผลความสำเร็จในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการคาดการณ์สถานการณ์ที่อาจจะต้องปรับเปลี่ยนแผนในสถานการณ์ทั่วไปหรือผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผน เช่น การดำเนินงานตามตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และสถานการณ์ไม่คาดคิด/สถานการณ์บังคับ เช่น การเกิดโรคระบาด อุบัติภัย ภัยพิบัติ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการประจำปีในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนี้ กรณีที่ 1 สถานการณ์ทั่วไป (ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน เช่น การดำเนินงานตามตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด) มีขั้นตอนการดำเนินงานได้แก่ 1) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมและกำกับติดตามการดำเนินงานรายเดือน เพื่อติดตามและเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดในรอบปีงบประมาณ 2) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานผลการติดตามต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ทั้งนี้มีการประเมินความสำเร็จในการปรับแผนจากการดำเนินงานได้ตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งมีการติดตามและรายงานผลรายไตรมาส สำหรับกรณีที่ 2 สถานการณ์ไม่คาดคิด/สถานการณ์บังคับ เช่น การเกิด อุบัติภัยและสถานการณ์โรคระบาดอื่นๆ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ได้แก่ 1) รองผู้อำนวยการรวบรวมข้อมูลและรายงานข้อมูลสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทันทีที่เกิดเหตุไม่คาดคิด 2) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาและกำหนดวิธีการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/ปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และ 3) ผอ.รายงานผลความก้าวหน้าต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเป็นระยะ สำหรับการประเมินความสำเร็จในการปรับแผน ประเมินจากการดำเนินงานได้ตามแผนการปรับเปลี่ยน/การยุติแผนกรณีที่มีข้อจำกัดไม่สามารถดำเนินการต่อได้

หมวดที่ 3 ลูกค้า

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า และมุ่งเน้นหาวิธีการให้บริการลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการติดต่อ โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และให้บริการลูกค้าได้ทุกกลุ่ม สามารถให้ข้อมูลเสริม หรือขยายความ ให้ลูกค้ามีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ และเต็มใจบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีการแข่งขันต่อนการดำเนินงานในการบริการเรื่องต่าง ๆ โดยการติดต่อกับลูกค้าเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงานตามที่ลูกค้าได้ประสานงานไว้

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นองค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ประชาชน ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการดังแสดงในตารางที่ 26 3-1 วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งผู้รับผิดชอบทุกงานจะต้องนำผลการรับฟังเสียงของลูกค้ามา วิเคราะห์และทบทวนอย่างสม่ำเสมอในที่ประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะผู้บริหารประจำทุกเดือน การประชุมกลุ่มงานตามระยะ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สามารถส่งมอบบริการ ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า

ตารางที่ 26 3-1 วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า และการนำไปใช้ประโยชน์

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า		ความถี่	สารสนเทศที่ ต้องการ	การนำสารสนเทศ ไปใช้ประโยชน์
	แบบเป็นทางการ	แบบไม่เป็นทางการ			
บุคลากรสายวิชาการ ภายใน และภายนอก มรภ. บุคลากรสาย สนับสนุน นักศึกษา	1. หนังสือราชการ/ บันทึกข้อความ	1. โทรศัพท์/โทรสาร 2. e-mail 3. Line, Facebook 4. การปรึกษาหารือ	ประจำ/ ต่อเนื่อง	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- ออกแบบ/ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการให้บริการ/กระบวนการ ทำงาน
	2. การประชุมร่วมกัน ระหว่างสำนักวิทย บริการฯ คณะ ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักวิทย	-	2 ครั้ง/ปี	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- ออกแบบ/ปรับปรุง พัฒนา กระบวนการให้บริการ/กระบวนการ ทำงาน - ติดตามความก้าวหน้า โครงการ/ กิจกรรมบริการวิชาการ

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า		ความถี่	สารสนเทศที่ ต้องการ	การนำสารสนเทศ ไปใช้ประโยชน์
	แบบเป็นทางการ	แบบไม่เป็นทางการ			
	บริการ คมบดี และ รองคมบดีที่เกี่ยวข้อง ของทุกคณะ				- เป็นข้อมูลปัจจัยนำเข้า ในการ วางแผนกลยุทธ์ (หมวด 2) - เป็นข้อมูลปัจจัยนำเข้าใน การวัด วิเคราะห์ผลการ ดำเนินงาน (หมวด 4)
	3. การจัดกิจกรรม เชิง รุก เพื่อการส่งเสริม การเรียนรู้และพัฒนา ทักษะทางด้านการ เทคโนโลยีและการ สื่อสาร และด้าน ภาษาต่างประเทศ เช่น อบรมการใช้งาน ฐานข้อมูล เป็นต้น	-	3-4 ครั้ง/ปี	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- การอบรมการใช้งานฐานข้อมูล - การอบรมพัฒนาทักษะด้าน เทคโนโลยีและการสื่อสาร - การอบรมพัฒนาทักษะด้าน ภาษาต่างประเทศ
	4. การจัดนิทรรศการ ให้ความรู้และส่งเสริม การใช้บริการ	-	ปีละ 1 ครั้ง	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- ปรับปรุงพัฒนา กระบวนการ บริการวิชาการและส่งเสริมการ เรียนรู้
	5. การเข้าพบ ผู้บริหารเพื่อ ปรึกษาหารือ อย่าง เป็นทางการ	-		- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- สร้างความร่วมมือ/บูรณาการการ เรียนการสอน กับ หน่วยงานทั้งใน และภายนอกมหาวิทยาลัย
	6. แบบสำรวจ/ แบบสอบถามความพึง พอใจ	-	ปีละ 1 ครั้ง	- ความพึง พอใจ - ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	- ปรับปรุงพัฒนาช่อง ทางการ สื่อสาร/การรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงาน - ปรับปรุงพัฒนาระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ
องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน ประชาชน	1. จดหมาย/บันทึก ข้อความ	1. โทรศัพท์/โทรสาร 2. e-mail 3. Line, Facebook 4. การพบปะโดยตรง	ประจำ/ ต่อเนื่อง	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- ออกแบบ/ปรับปรุงพัฒนา กระบวนการให้บริการ/กระบวนการ ทำงาน
	2.การประชุมร่วมกัน		ตาม ระยะ	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	- รับทราบปัญหาของชุมชนพื้นที่ - ติดตามผลความก้าวหน้า โครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการแก่

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า		ความถี่	สารสนเทศที่ ต้องการ	การนำสารสนเทศ ไปใช้ประโยชน์
	แบบเป็นทางการ	แบบไม่เป็นทางการ			
				- ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	ชุมชน นำผลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนา รูปแบบการให้บริการวิชาการ
	3. การจัดกิจกรรม บริการวิชาการและ ส่งเสริมการเรียนรู้		ปีละ 5 ครั้ง	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	- รับทราบปัญหา เพื่อกำหนด รูปแบบการบริการ
	4. การเข้าพบ ผู้บริหาร เพื่อปรึกษาหารือ อย่างเป็นทางการ		ตาม ระยะ	- ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ - ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง	เพื่อหาแนวทางการสร้างเครือข่าย ความร่วมมือ
	5. แบบสำรวจ/ แบบสอบถามความพึง พอใจ		ปีละ 1 ครั้ง	- ความพึง พอใจ - ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	- ปรับปรุงพัฒนาช่อง ทางการ สื่อสาร/การรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงาน - ปรับปรุงพัฒนาระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเลือกใช้ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ที่เข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการรับฟังลูกค้าจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปรายงาน นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาทบทวนและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการพัฒนางานตามกลุ่มผู้รับบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า หลังจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการไปถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และเมื่อสิ้นสุดปีงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการรับฟังเสียงด้านความพึงพอใจเพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการและนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนนำมาทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าต่อไป (ผลลัพธ์ตาม 7.2ก(1))

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

ควรมีการบริการให้บุคคลกรทางการศึกษาอื่น เช่น ประชาชน ที่มีความต้องการจดเลขมาตรฐานสากล เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ เป็นต้น

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา และบริการฯ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

การจำแนกแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าภายในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นองค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ประชาชน ให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ (Program and Service Offerings)

การส่งเสริมภายในจากหน่วยงาน มีการดำเนินการให้บุคลากร และนักศึกษาได้รับการพัฒนาศักยภาพโดยการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการต่างๆ มีการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ มาให้ความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มลูกค้า อาทิเช่น การอบรมการใช้งานฐานข้อมูล การอบรมการใช้เครื่องมือสร้างสื่อการเรียนรู้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

การรับฟังลูกค้าในอดีต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละปีผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยการพูดคุยกัน (Face-to-face) และในปัจจุบันสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการรับข้อมูลของลูกค้าผ่านช่องทาง e-mail ,Line, Facebook และการทำแบบประเมินความพึงพอใจ โดยผู้รับผิดชอบจะนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นสารสนเทศทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังที่จะนำไปสู่การออกแบบบริการที่สนับสนุนทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และให้ข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้บริหารเพื่อนำมาพัฒนางานในระดับที่สูงขึ้น

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การบริการจำแนกแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรนักศึกษา มีการจัดโครงการอบรมและการส่งเสริมการเข้าร่วมการอบรมทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาศักยภาพและการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรและนักศึกษา มีการจัดโครงการอบรมและการส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมการอบรมพัฒนาศักยภาพการใช้งานสารสนเทศ มีวิธีการในการช่วยให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสำนักวิทยบริการฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 27 3-2 ช่องทางการ

สืบค้นสารสนเทศ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการวางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน บนเว็บไซต์ รวมทั้งพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย เป็นปัจจุบัน สามารถเผยแพร่ ข่าวสาร แนะนำการให้บริการสนับสนุน การใช้ข้อมูล/ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ฯ โดย ผู้บริหารระดับสูง มีการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า ในที่ประชุมบุคลากร โดยถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบและถือปฏิบัติของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคน ในการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร (One Stop Service) ซึ่งเป็นกิจกรรมเชิงรุกในการสร้าง/เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ตารางที่ 27 3-2 ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ

ลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ	รายละเอียดสิ่งที่สนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย บุคลากรสายวิชาการ ภายในและภายนอก มรภ. บุคลากรสาย สนับสนุน นักศึกษา	- การประชาสัมพันธ์ บนเว็บไซต์ - facebook / line / แผ่นพับ เพื่อ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร	- ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฐานข้อมูลความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ฐานข้อมูล - ฐานข้อมูล ที่สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมรองรับ - เว็บไซต์	งานบริการวิชาการและ ส่งเสริมการเรียนรู้ สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ
กลุ่มลูกค้าภายนอก มหาวิทยาลัย องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน ประชาชน	- การประชาสัมพันธ์ บนเว็บไซต์ - facebook / line / แผ่นพับ เพื่อ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร	- ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฐานข้อมูลความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ฐานข้อมูล - ฐานข้อมูล ที่สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมรองรับ - เว็บไซต์	งานบริการวิชาการและ ส่งเสริมการเรียนรู้ สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศประกอบด้วย

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าคือ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน (เป็นทางการ เช่น แจ้งเป็นหนังสือ และไม่เป็นทางการ เช่น แจ้งทางวาจา/ทางโทรศัพท์) รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุดและกิจการพิเศษและจัดหารายได้และหัวหน้าสำนักงาน จะทำหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน และดำเนินการเสนอต่อผู้บริหารตามลำดับชั้น หากพิจารณาเห็นว่า เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้า/ผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิธีการจัดการข้อขัดข้องอย่างทันทีทันใด โดยคณะผู้บริหารประจำฝ่ายประชุม เพื่อตรวจสอบ/ชี้แจงข้อเท็จจริง ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขหรือสร้างแนวปฏิบัติร่วมกัน พร้อมทั้งมีการติดตามและรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาภายในระยะเวลาที่กำหนด

ที่ผ่านมาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่มีกรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องรุนแรงหรือเกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน อย่างร้ายแรงแต่อย่างใด แต่เมื่อ ผู้ใช้บริการมีการแจ้งความต้องการที่จำเป็น ในกระบวนการต่างๆ ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้ง ผู้อำนวยการได้มีการติดตามเร่งรัดการปฏิบัติงานในที่ประชุมผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

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

ความผูกพันของลูกค้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจลูกค้า ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยสอดแทรกอยู่ในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า พร้อมทั้งมีการนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ ดังที่ปรากฏใน ตารางที่ 26 3-1 โดยในการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ ดังนั้นจึงมีข้ออธิบายเพิ่มเติมจากตารางที่ 26 3-1 ที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

การประเมินความพึงพอใจลูกค้าแบบเป็นทางการ จะดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มประเมินซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และประชาชน ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การปรับปรุงพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

การประเมินความพึงพอใจลูกค้าแบบไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์, e-mail, Line, Facebook และ การพบปะโดยตรง เป็นต้น เป็นการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เนื่องจากเป็นลูกค้าที่ใช้บริการมาอย่างยาวนาน และต่อเนื่อง จึงเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึง รับรู้ได้ถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ส่วนหนึ่ง โดยสามารถโต้ตอบ/ตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้ อย่างทันที

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative ot Other Organizations)

ในปี 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการเทียบเคียงความพึงพอใจของลูกค้ากับองค์กรอื่น ดังตารางที่ 16 OP-17 และ ตารางที่ 17 OP-18

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิธีการกำหนดบริการหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเริ่มจากการค้นหาความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในตารางที่ 26 3-1 และข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจ และ ความผูกพัน รวมทั้งคำนึงถึงปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ หลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และโครงสร้างองค์กร รวมทั้งความเชี่ยวชาญของบุคลากร และความรู้ ประสบการณ์ของบุคลากร นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงความคิดเห็นจากการมีส่วนร่วม/การรับรู้ของบุคลากรทุกภาคส่วน โดยวิธีการนำข้อมูลจากทุกส่วนมารวมกัน วิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในที่ประชุมผู้บริหาร และได้ร่วมกันกำหนด บริการหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 1) สำนักฯ เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการ 2) สำนักฯ มีศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ส่งเสริมคุณภาพบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย 3) สำนักฯ ส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย และให้บริการวิชาการที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น

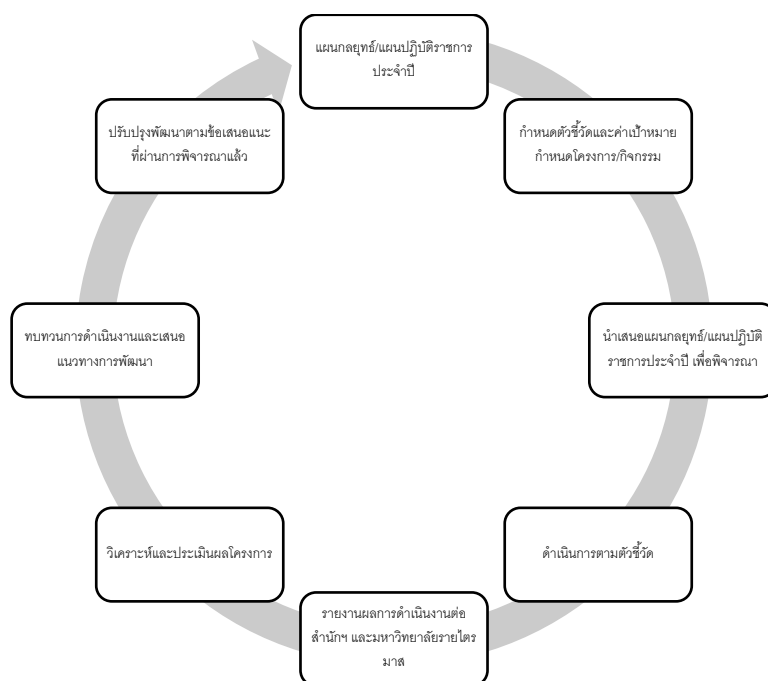
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) ตัววัดผลดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกบริการหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามตารางที่ 28 4-1 โดยระบุไว้ในแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการบูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย มีการทบทวนผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดรายไตรมาสในการติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย โดยใช้กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามภาพที่ 2 4-1



ภาพที่ 2 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 28 4-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกบริการหลัก

บริการหลัก	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล	แสดงผลลัพธ์
สำนักฯ เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการ	1. ระดับความสำเร็จในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3 , 6, 9 และ 12 เดือน	หมวด 7.1ข
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ		
	3. ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพ		
	4. ระดับความสำเร็จในการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้		
	5. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015		
	7. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	8. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์		
	สำนักฯ มีศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้าน		

บริการหลัก	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล	แสดงผลลัพธ์
<p>ภาษาต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ส่งเสริมคุณภาพบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย</p>	<p>9. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ</p>		
	<p>10. ร้อยละของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านในระดับ B1 ตามมาตรฐาน CEFR หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า</p>		
	<p>11. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		
	<p>12. ร้อยละของนักศึกษาทุกชั้นปีที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>		
	<p>13. ร้อยละของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่สอบผ่านสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดหรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า</p>		
<p>14. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพเฉพาะทาง</p>			
<p>สำนักฯ ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย และให้บริการวิชาการที่</p>	<p>15. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการแก่สังคม</p>		

บริการหลัก	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล	แสดงผลลัพธ์
หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น	16. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างศักยภาพการบริการวิชาการแก่สังคม		
	17. จำนวนหน่วยงาน/ชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพ/ทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ชุมชน		

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง โดยมีวิธีการและกระบวนการดังนี้: 1) การระบุแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เลือกใช้ข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ เช่น ฐานข้อมูลฐานข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล ความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และ ฐานข้อมูล ที่สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมบอกรับ เป็นฐานข้อมูลที่ได้รับการยอมรับ 2) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ฐานข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <https://arit.kpru.ac.th/ap/app/> อาทิ ฐานข้อมูล หนังสือ (Web OPAC), ฐานข้อมูล ท้องถิ่น 3) การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเป้าหมายและคู่แข่ง: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำข้อมูลที่รวบรวมมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลการประเมินความพึงพอใจ และผลการดำเนินการ เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและหาจุดที่ควรปรับปรุง 4) การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการตัดสินใจ: ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดกลยุทธ์, การปรับปรุงกระบวนการทำงาน, การจัดสรรทรัพยากร, และการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงขึ้น 5) การติดตามและปรับปรุงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการติดตามและปรับปรุงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ และครอบคลุม โดยเน้นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ การวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับมาตรฐานและ คู่แข่ง การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ และการติดตามปรับปรุงข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วย ข้อมูลจริงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review, and Improvement)

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของ สถาบัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของการ บรรลุผล ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการประชุมทบทวนผลการ ดำเนินงานในที่ประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผลการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณและผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมี กระบวนการวิเคราะห์ ทบทวน ติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานในที่ประชุมร่วมกับคณะ กรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในแต่ละรอบหลังจากมีผล การดำเนินงานจากมติที่ประชุมร่วมกันแล้วคณะผู้บริหารและธรรมาภิบาล จะดำเนินการสรุปผลการปฏิบัติงานในรายงาน การประชุมเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการกำกับติดตามในการประชุมครั้งต่อไป และรายงานผลการใช้จ่ายเงินโครงการ/ กิจกรรม ใช้วิธีการคำนวณเป็นค่าร้อยละของผลเทียบกับแผน ต่อมหาวิทยาลัยเป็นรายไตรมาส และรายงานผลต่อ คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลผลการประเมิน ดังกล่าว มาใช้ในการตัดสินใจ สั่งการ ในการปรับปรุง/เร่งรัด แผนงาน แผนเงิน ในระหว่างปีได้ทันที/รวดเร็ว ตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

นอกจากนี้เมื่อสิ้นสุบปีงบประมาณคณะบริหารและธรรมาภิบาลได้ทำการวิเคราะห์และประเมินผลเป็น “ค่าร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ที่บรรลุเป้าหมาย” และ “ค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี” รายงานผลต่อมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนฯ ในปีถัดไป

2. ทบทวนผลการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์ ISO 9001:2015 ปีละ 2 ครั้ง และเกณฑ์คุณภาพ การศึกษา ปีละ 1 ครั้ง โดยนำสรุปรายงานการตรวจจากคณะกรรมการตรวจประเมิน มาพิจารณาและวิเคราะห์หา แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยจัดทำแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจ ประเมิน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพองค์กรยิ่งขึ้น และรายงานผลการปรับปรุงให้มหาวิทยาลัยทราบ พร้อมทั้ง มีการรายงานให้คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทราบด้วย

3. ทบทวนผลการดำเนินงาน ตามแนวทางของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ปีละ 1 ครั้ง โดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน จะทำการตรวจสอบ/สอบทานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่นๆ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดีตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี โดยวิธีการสุ่มและแสดงผลการตรวจสอบแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเงินและบัญชี 2) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ 3) ด้านการดำเนินงาน และ 4) ด้านผลการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก ทั้งนี้หากมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะจัดประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดทำแผนตามตามข้อเสนอแนะ และรายงานผลการปรับปรุงให้มหาวิทยาลัยทราบ พร้อมทั้งมีการรายงานให้คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบด้วย

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการนำผลการทบทวนการดำเนินงานไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลและผลการทบทวนจากทุกฝ่ายงานภายในหน่วยงาน รวมถึงการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่กำหนดไว้ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในทุกด้าน เช่น ด้านการให้บริการ การจัดการความรู้ การบริการวิชาการ การพัฒนานวัตกรรม และการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ เพื่อระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง 2) ใช้การวิเคราะห์ SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) เพื่อระบุปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาผลกระทบและความสำคัญของแต่ละปัจจัยเพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง 3) จัดประชุมคณะผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาผลการทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง กำหนดแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงในเรื่องที่มีความสำคัญสูงสุด การระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ในประเด็นของการระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม มีกระบวนการดำเนินงานดังนี้ 1) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ศึกษาแนวโน้มและความต้องการการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี และการปฏิบัติที่ดีขององค์กรอื่น ๆ 2) ส่งเสริมให้บุคลากรมีการคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมในงานที่รับผิดชอบและการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ จัดกิจกรรมเชิงนวัตกรรม เช่น การประกวดไอเดียนวัตกรรม การสัมมนาและการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม 3) สร้างช่องทางในการนำเสนอนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากบุคลากรโดยจัดเวทีหรือสนับสนุนให้มีการนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อสร้างนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และรับข้อเสนอแนะ ปรับปรุงทดสอบและประเมินนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 4) การนำไปปฏิบัติและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: นำนวัตกรรมที่ผ่านการทดสอบไปใช้งานจริง

ให้เกิดประโยชน์ในการให้บริการ และมีการติดตามผลการใช้งานและปรับปรุงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิธีการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงานมีคุณภาพ โดยดำเนินการดังนี้ 1) มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการทวนสอบกับแหล่งที่มาและการยืนยันกับผู้ให้ข้อมูล โดยใช้ระบบฐานข้อมูลที่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการบันทึก 2) ฝึกอบรมบุคลากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล 3) กำหนดขั้นตอนและมาตรฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีความพร้อมใช้และให้บริการ โดยมีวิธีการดังนี้ 1) ใช้ระบบฐานข้อมูลที่มีการเก็บรักษาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลและสำรองข้อมูลทุกวัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว 2) กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลให้เฉพาะบุคคลที่มีสิทธิ์เท่านั้น โดย username และ password ในการรักษาความปลอดภัยที่มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล 3) ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://arit.kpru.ac.th/> ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และ เพจเฟซบุ๊กของทำให้มั่นใจได้ว่าของสถาบัน <https://www.facebook.com/LibraryKPRU>

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ และระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต โดยดำเนินการดังนี้ 1) ใช้ระบบการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และการใช้ระบบการเข้ารหัสเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 2) ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลโดยใช้ username และ password หรือ F2A กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละระดับ และการใช้เทคโนโลยีในการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์โดยการกำหนดที่ Firewall 3) จัดการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่ ผู้ดูแลระบบ บุคลากร ผู้เรียน ผู้ใช้บริการ และคู่ความร่วมมือเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการป้องกันภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 4) ใช้ระบบการตรวจจับเหตุการณ์ที่ผิดปกติและมีการตอบสนองต่อการโจมตีทางไซเบอร์อย่างรวดเร็ว รวมถึงการกู้คืนระบบจากการถูกโจมตี 5) ทบทวนและปรับปรุงระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคาม

ที่อาจเกิดขึ้น 6) ใช้ประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง 1. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ CCTV 3. หลักเกณฑ์การขอเข้าดูภาพ หรือขอสำเนาข้อมูล CCTV 4. คำสงวนสิทธิ์และการปฏิเสธความรับผิดชอบ และ 5. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้มาตรการดังกล่าวในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพ พร้อมใช้ และปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจในทุกด้านของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การเรียนรู้ (Learning) และ นวัตกรรม(Innovation) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยมเรื่อง การสร้างนวัตกรรม (Innovation Creativity) และ การพัฒนาท้องถิ่น (Development for Local) การบูรณาการงานบริการวิชาการ และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญโดยเน้นการให้ความรู้และสอดแทรกนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ในการพัฒนาท้องถิ่น โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างกลไกสนับสนุนการเผยแพร่การจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ โดยมีกระบวนการดำเนินการดังนี้ 1) จัดการประชุมเป็นประจำเพื่อให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ใช้ระบบการจัดการความรู้ ที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ไว้ในที่เดียว เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ง่าย มีการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว 2) ใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลภายใน ข้อมูลจากการวิจัย และข้อมูลจากคู่ความร่วมมือ เพื่อสกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ จัดทำรายงานและบทวิเคราะห์ที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และการปรับปรุงการดำเนินงาน 3) ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร โดยการให้รางวัลและการยกย่องบุคลากรที่มีการพัฒนาตนเองและแชร์ความรู้ นำแนวคิดการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง (Continuous Learning) มาประยุกต์ใช้ในการทำงานประจำวัน เพื่อให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยดำเนินการดังนี้ 1) จัดกิจกรรมให้มีการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีของของหน่วยงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมของหน่วยงาน 2) จัดทำเอกสารและรายงานวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคน

สามารถเข้าถึงได้จัดการประชุมและเวิร์กช็อปเพื่อแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Persuit if INNOVATION)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการดังนี้ 1) จัดตั้งคณะกรรมการนวัตกรรมที่รับผิดชอบในการสำรวจและระบุโอกาสทางนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน 2) จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการนวัตกรรมและวิจัยพัฒนา ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในและพันธมิตรภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร 3) จัดการฝึกอบรมและเวิร์กช็อปเพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการนำโอกาสนวัตกรรมไปปฏิบัติ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในและผู้ส่งมอบเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ 4) มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง หากพบว่าโครงการนวัตกรรมใดไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะมีการตัดสินใจหยุดการดำเนินการและนำทรัพยากรไปใช้ในโครงการที่มีความเป็นไปได้สูงกว่า

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่นที่จะสร้างและจัดการความรู้ รวมถึงสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการตามความสามารถ มีดังนี้

1) ประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้แบบฟอร์มตารางแสดงภาระงานรายบุคคลโดยมีการกำหนดชีตความสามารถ คือ สมรรถนะพื้นฐาน (General Competency) และสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional Competency)

2) วางแผนกรอบอัตรากำลังจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุน

3) จัดทำโครงสร้างอัตรากำลังของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และภาระงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 29 คน ทุกคนมีคุณวุฒิที่ตรงกับตำแหน่ง นอกจากนี้บุคลากรทุกตำแหน่งได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดผ่านระบบการรายงานผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร (A2)

4) ประเมินอัตรากำลัง กรณีที่อัตรากำลังไม่เพียงพอสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ขอกรอบอัตรากำลังตามสัดส่วนภาระงาน และได้จัดสรรอัตรากำลัง จากการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการทบทวนโดยมีการปรับและจัดทำโครงสร้างองค์กรใหม่ (ตามแนวทางของมหาวิทยาลัย) โดยใช้แบบสำรวจประเมินความต้องการด้านทักษะ ความถนัด เพื่อเพิ่มคุณสมบัติที่ต้องการให้สอดคล้องกับความต้องการสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น(ความเชี่ยวชาญ) ในการจัดทำแผนอัตรากำลังของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้บริหารและหัวหน้าสำนักงานสำนักวิทยบริการฯ กำกับติดตาม เพื่อให้เป็นไปตามแผนการพัฒนา

ในปี 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีกระบวนการสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรใหม่ ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ โดยผู้อำนวยการ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุดและกิจการพิเศษและจัดหารายได้และหัวหน้าสำนักงาน ประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร มีการทบทวนกรอบอัตรากำลังที่ควรมีและชีตความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการสื่อสารแผนความต้องการอัตรากำลังไปยังมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการกำกับ ติดตาม เพื่อปรับปรุงแผนอัตรากำลังในทุกๆปี จากผลการวิเคราะห์ความต้องการกรอบอัตรากำลังพบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการอัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อปฏิบัติงาน จึงทำเรื่องเสนอต่อมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยทำเรื่องรับการคัดเลือกบุคคลภายในมหาวิทยาลัย

ราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งรับผิดชอบดูแลงานเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป ธุรการ และเลขานุการ

ในปี 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุน โดยการหมุนเวียนงานที่ทำได้จริง เพื่อทดแทนบุคลากรที่อาจไม่สามารถปฏิบัติงานได้ / ลาออก และจะมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) โดยจะมีการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบมาตรฐานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบการขอจัดสรรอัตรากำลังโดยพิจารณาจากภาระงานและแผนการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อขอรับการจัดสรรอัตราบุคลากรเพื่อทดแทนตำแหน่งเดิม โดยคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการประชุมพิจารณาร่วมกับการกำหนดสมรรถนะ(ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มติที่ประชุม ให้มีการคัดเลือกบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมตำแหน่ง เมื่อผ่านการคัดเลือกของมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยจะมีการแต่งตั้งบุคลากรเชี่ยวชาญเป็นที่เลี้ยง เพื่อดูแลให้คำปรึกษา และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 1 ปีเพื่อต่อสัญญาเข้าสู่ระยะตามประกาศของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะได้ทราบถึงศักยภาพและทักษะความสามารถในการทำงานของบุคลากร แล้วนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพให้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อประกอบการพิจารณาในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน สร้างแรงจูงใจที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นใจ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามารถรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการกำหนดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากร ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญดังกล่าว ทำให้มั่นใจว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร โดยการเปลี่ยนที่สำคัญ ได้แก่

1. สถานการณ์โรคโควิด-19 จำเป็นจะต้องปรับแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมุ่งเน้น การพัฒนาบุคลากรผ่านสื่อออนไลน์
2. นโยบายของมหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล Digital University โดยส่งเสริมการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน งานสารบรรณและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อลดระยะเวลาและ

ทรัพยากรในการทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับมอบหมายให้พัฒนาระบบ และปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านสารบรรณและการต่อสื่อสารผ่านระบบ e-office และกลุ่มไลน์เป็นหลักในการจัดส่งเอกสารและติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรในการทำงาน

3. การจัดการความรู้ และการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้วางแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อมุ่งเน้นการเพิ่มผลิตภาพในการทำงานและผลสำเร็จขององค์กร ผ่านกลไกที่สอดคล้องกัน คือ 1) การอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถตามแผนกลยุทธ์ (กิจกรรมที่ผู้บริหารถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ) 2) การติดตามการมุ่งเน้นผลการดำเนินการผ่านข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติงาน และ 3) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการยกย่องชมเชยผู้มีผลปฏิบัติงานดีเด่น ซึ่งมีการทบทวนและปรับให้เข้ากับทิศทางขององค์กร โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2566 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ได้แก่ 1) ปรับระบบการประเมินบุคลากรเพื่อมุ่งเน้นผลงาน และปรับแนวทางการประเมินจากตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และมุ่งเน้นผลิตภาพของการปฏิบัติงาน โดยให้น้ำหนักที่เพิ่มขึ้น 2) ปรับระบบการให้ค่าตอบแทนตามภาระงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ให้น้ำหนักที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของหน่วยงานและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการวัดความสำเร็จจากตัวชี้วัด การดำเนินการดังกล่าวส่งเสริมให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ และในปี 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการกำหนดให้ใช้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการส่งเสริมการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระตุ้นให้บุคลากรสร้างผลงานที่เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการได้

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงาน โดยได้ร่วมกับมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานตามแนวทางโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ประจำปี 2566 โดยมีผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผนด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามวงรอบของมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนด วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านสุขภาพของบุคลากร 2) ด้านความปลอดภัยของพื้นที่ทำงาน และ 3) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ในปี 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันการละบาดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือเวียน ทั้งยังมีการบอกกล่าวด้วยวาจา นอกจากนี้ยังมีการยืดหยุ่นช่วงเวลา เช่น บุคลากรต้องไปรับยา หรือต้องรับการตรวจตามหมอนัดหมาย หากใช้เวลาไม่นานสามารถขออนุญาตหัวหน้างานด้วยวาจาได้ ในด้านความปลอดภัยของพื้นที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุง

สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงานและตรงกับความต้องการของบุคลากร โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนในการปรับปรุงพัฒนาภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม สะดวก และเอื้อต่อการมาติดต่อ มีการจัดประชุมจัดอบรมให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินการเป็น Green Office ทั้งยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ ถวายเทียนเข้าพรรษา ฯลฯ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้แบบสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรต่อสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) และยังมีการจัดสำรวจสิ่งสนับสนุนการทำงานทั้งก่อนและหลังเปิดภาคการศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกท่าน หากมีความต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมสามารถจัดซื้อเพิ่มเติม หรือหากมีสิ่งใดขาดต้องการซ่อมแซม สามารถแจ้งผ่านธุรการหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น แม้ว่าจะเป็นสถานการณ์หลังการระบาด โควิด 19 แต่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีการรณรงค์การใส่หน้ากากอนามัยที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีบริการเจลแอลกอฮอล์ และฉีดพ่นสเปรย์ฆ่าเชื้อเป็นประจำ เพื่อความปลอดภัยด้านสุขภาพของบุคลากรและผู้รับบริการอีกด้วย และในปี 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความผูกพันของบุคลากรในประเด็นที่รอบด้าน เพื่อปรับปรุงสภาวะแวดล้อมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้สำรวจความต้องการของบุคลากรในด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันในการทำงานเป็นประจำทุกปี โดยผลสรุปความต้องการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จะถูกนำมาวิเคราะห์และนำเสนอต่อที่มหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการจัดค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงาน เช่น ค่าตอบแทนเงินสนับสนุนการจัดทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น ในด้านสวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ เป็นต้น นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการจัดทำประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุกลุ่ม สำหรับบุคลากรอีกด้วย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยการสำรวจตามความต้องการของบุคลากร โดยดำเนินการในไตรมาสที่ 4 ผลสำรวจดังกล่าวเป็นปัจจัยนำเข้าในการสร้างความผูกพันขององค์กร ซึ่งดำเนินการหลังการจัดทำแผนกลยุทธ์ ในปี 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการจัดทำแผนสร้างความผูกพันของบุคลากร และกำกับติดตามประสิทธิภาพของกระบวนการ เพื่อ

ใช้ในการทบทวนปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล การสื่อสาร และการวางแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

ในปี 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดให้มีแนวทางการประเมินความผูกพัน โดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนมีปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ได้แก่ เงินเดือน ความเจริญก้าวหน้าในงาน และความพอใจในงานที่ทำ โดยมีการปรับช่วงเวลาการทบทวนปรับปรุงด้านสวัสดิการในไตรมาสสุดท้ายของปีงบประมาณ เพื่อให้ สามารถบรรจุในแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ 2567 และตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้านสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรได้

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงาน คือ “ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่อุตสาหกรรมองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นกลไกผลักดันสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล” ซึ่งมีระบบการจัดการโดยให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองตามงานประจำที่ตนเกี่ยวข้อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง พัฒนาตนเองด้านภาษา และเทคโนโลยี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ “ทบทวนแผนกลยุทธ์ 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ 2566 – 2570 ฉบับปรับปรุง 2567 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2567” กิจกรรมปลูกจิตสำนึกการประหยัดพลังงานในองค์กร (Energy Awareness)” กิจกรรม EdPEx การจัดทำโครงร่างองค์กร (Organizational Profile :OP) และแผนพัฒนาคุณภาพ (Progress Report : PR) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกระบวนการเพิ่มความชำนาญในงานของบุคลากรด้วยการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมรับผิดชอบตัวชี้วัดต่าง ๆ ทั้งยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่อุตสาหกรรมองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นกลไกผลักดันสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อรับทราบและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรในภาพใหญ่อีกด้วย

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดีผ่าน 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากร 2) การผลักดันแนวคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรสู่การ

จัดการความรู้ (KM) แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และงานวิจัย และ 3) การให้รางวัล ยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในโอกาสต่าง ๆ

ในปี 2566 บุคลากรสายสนับสนุนทุกท่านมีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชา และมีการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง การตระหนักถึงการกระทำความผิดการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของ Website หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อนำเสนอเป็นวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ต่อไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความสำคัญกับการให้รางวัล ยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในโอกาสต่าง ๆ เช่น กิจกรรมการแสดงความยินดีแก่ นางกนกวรรณ นาคเหล็ก เนื่องในโอกาสได้รับคัดเลือกเป็นบุคลากรที่ประพฤติดนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งพัฒนาคุณภาพ โดยเน้นการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินตนเอง มีการทบทวนแผนงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการนำผลการดำเนินงานมาทบทวนการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดและผลจากการประเมินของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ มาปรับปรุงแผน ๆ เช่น คณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะกรรมการความเสี่ยง ผู้ตรวจประเมิน ISO 9001:2015 ฯลฯ เสนอผลต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับความคิดเห็นและนำมาปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังส่งเสริมการพัฒนาผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล โดยมีการวางแผนระบบการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของบุคลากรตัวชี้วัดสำหรับบุคลากรประเภททั่วไปวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ(A2) ซึ่งประเมิน 3 ด้าน คือ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนางานหรืองานที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย (เลือกตัวชี้วัดอย่างน้อย 4 ตัวชี้วัด และต้องกำหนดน้้าหนักในแต่ละตัวชี้วัดไม่เกินร้อยละ 6) และ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายด้านภาระงานของแต่ละบุคคล (กำหนดตัวชี้วัดตามภาระงานที่รับผิดชอบ และต้องกำหนดน้้าหนักในแต่ละตัวชี้วัดไม่เกินร้อยละ 6) ซึ่งตัวชี้วัดนี้จะต้องผ่านการตกลงระหว่างหน่วยงานและ นอกจากนี้ยังมีการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ โดยอิงการกำหนดสมรรถนะแบ่ง 2 ระดับ คือ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะรองตามมหาวิทยาลัย โดยสมรรถนะหลักประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม สำหรับสมรรถนะรองประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การยืดหยุ่นผ่อนปรน การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ และการสืบเสาะหาข้อมูล ซึ่งระบบการพัฒนาผลการปฏิบัติงานดังกล่าวช่วยสะท้อนให้เห็นความสำเร็จทั้งในระดับหน่วยงาน และ ระดับผู้ปฏิบัติงาน สอดรับกับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงาน คือ “ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นกลไกผลักดันสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล”

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ผ่านการฝึกอบรม สนับสนุนงบประมาณพัฒนาบุคลากร (อบรม/สัมมนา/ดูงาน) สนับสนุนการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น (ชำนาญการ) โดยผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร โดยในปี 2566 มุ่งเน้น 3 ด้าน คือ 1) พัฒนานวัตกรรม ระบบสารสนเทศด้านการให้บริการสารสนเทศ 2) ให้บริการและพัฒนาทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่นักศึกษาและบุคลากร 3) สร้างความร่วมมือด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ตามมาตรฐานการให้บริการมาตรฐานสากล ผลการพัฒนาพบว่า บุคลากรทุกท่านมีการพัฒนาตนเองตามแผน และสามารถนำมาปรับใช้กับงานประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประชุมทบทวนเพื่อประเมิน Competency Gap ของบุคลากร พบว่า ในปี 2567 จะมีการเพิ่มเติมการมุ่งเน้นอีก 1 ด้าน คือ การตระหนักถึงการกระทำความผิดการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของ Website หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งประเด็นนี้นำมาจัดทำ KM โดยจะจัดช่วงเวลาให้แต่ละงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งเสริมโดยการวางแผนความก้าวหน้า มีการผลักดัน อบรม พัฒนาและแต่งตั้งพี่เลี้ยงเพื่อช่วยเหลือให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางการทำงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย เช่น ตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดแนวทางการทำงานเพื่อเป็นแบบ แผนในการพัฒนาตนเองไปยังตำแหน่งที่มีความก้าวหน้ามากขึ้น ด้วยการให้หัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแล ให้ความช่วยเหลือ บุคลากรสายสนับสนุนตั้งแต่การตั้งเป้าหมายตลอดจนการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวชีวิต รวมถึงการให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างทั่วถึง โดยการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรทุกคน มีการกระจายภาระงานเพื่อให้บุคลากรมีความรอบรู้และเพิ่มความชำนาญงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้บ่มเพาะและก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

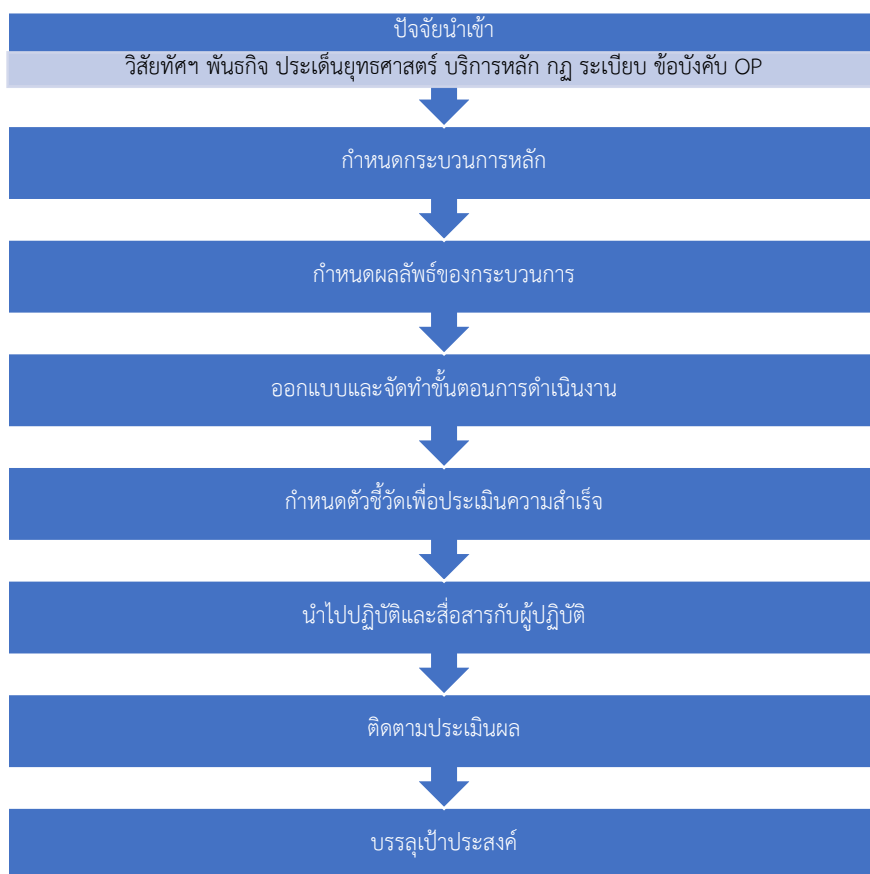
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบ หลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service and PROCESS Design)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางการจัดทำข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ นำพันธกิจและตัวชี้วัดที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบมาพิจารณาจัดทำข้อกำหนด ของกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานตามพันธกิจและตัวชี้วัด 2) ถ่ายทอดข้อกำหนดกระบวนการทำงานสู่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด 4) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ทบทวน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 5) กำหนดการเปลี่ยนแปลงในแผนยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์ เพื่อให้กระบวนการทำงานสามารถทำให้บรรลุพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ โดยใช้แนวคิดของวงจรคุณภาพ คือ PDCA เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้บรรลุตัวชี้วัด พันธกิจ และวิสัยทัศน์ ในปี 2566

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Design)



(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (PROCESS Requirements)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ดังตารางที่ 29 6-1 กระบวนการที่สำคัญในการดำเนินงาน

ตารางที่ 29 6-1 กระบวนการที่สำคัญในการดำเนินงาน

พันธกิจ	ข้อกำหนด	กระบวนการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับบริการ
สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้	1.จำนวนทรัพยากร 2.จำนวนอุปกรณ์ 3.จำนวนฐานข้อมูล 4.คุณภาพการให้บริการ 5.ทักษะบุคลากร	1.สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ 2.สนับสนุนอุปกรณ์เครือข่าย 3.สนับสนุนพื้นที่การเรียนรู้ 4.พัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐานบริการ	1. ระดับความสำเร็จในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ 3. ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพ 4. ระดับความสำเร็จในการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ 5. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 7. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 8. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์	1.บุคลากร 2.นักศึกษา 3.สมาชิกสมทบ 4.ประชาชน 5.เครือข่าย
ส่งเสริมทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และ	1.ทรัพยากรสารสนเทศ 2.กิจกรรม 3.เครื่องมือ 4.แหล่งเรียนรู้และทดสอบ	1.สนับสนุนการพัฒนาทักษะ 2.สนับสนุนสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์	6. ร้อยละของบุคลากรที่จัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน	1.บุคลากร 2.นักศึกษา 3.สมาชิกสมทบ 4.ประชาชน 5.เครือข่าย

พันธกิจ	ข้อกำหนด	กระบวนการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับบริการ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		3.สนับสนุนการศึกษา/ดูงาน	9. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 10. ร้อยละของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีปีสุดท้าย ที่ผ่านในระดับ B1 ตามมาตรฐาน CEFR หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า 11. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 12. ร้อยละของนักศึกษาทุกชั้นปีที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 13. ร้อยละของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีปีสุดท้าย ที่สอบผ่านสมรรถนะด้านดิจิทัลตามที่มหาวิทยาลัย กำหนดหรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า 14. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพเฉพาะทาง	
เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการให้กับท้องถิ่น	1.บริการวิชาการ 2.ให้ความรู้ 3.แนวปฏิบัติ	1.สนับสนุนการให้ความรู้ 2.สนับสนุนเทคนิคการพัฒนาทักษะ	15. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการแก่สังคม 16. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างศักยภาพการบริการวิชาการแก่สังคม 17. จำนวนหน่วยงาน/ชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพ/ทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ภาษาอังกฤษต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ชุมชน	1.บุคลากร 2.นักศึกษา 3.ประชาชน 4.เครือข่าย

(4) การออกแบบกระบวนการ (PROCESS Design)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA และกำหนดกระบวนการสนับสนุนโดยพิจารณาจากกระบวนการที่ไม่ได้ส่งมอบบริการให้ลูกค้า/ผู้รับบริการโดยตรง แต่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพและช่วยเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการหลักทั้ง 3 พันธกิจ มีข้อกำหนดและตัวชี้วัดตามตารางที่ 30 6-2 กระบวนการสนับสนุน

ตารางที่ 30 6-2 กระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
ระบบการรวบรวมฐานข้อมูล	1. ความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูล 2. สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	1. จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา 2. จำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์และภาษา
ระบบการสนับสนุนเงินการผลิตผลงานทางวิชาการ	1. จรรยาบรรณผลงานทางวิชาการ 2. หลักเกณฑ์การพิจารณาสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ	1. จำนวนผลงานของบุคลากรที่พัฒนาสื่อการเรียนการสอน

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยหลังจากได้กระบวนการที่ออกแบบแล้ว เจ้าของกระบวนการนำไปปฏิบัติและสื่อสารตามลำดับขั้นโดยมีกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้การนำไปปฏิบัติเป็นไปได้อย่างราบรื่น มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรในทักษะที่เกี่ยวข้อง ติดตามดูการดำเนินการว่าเป็นไปตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดหรือไม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของกระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำกับติดตาม วิเคราะห์ ทบทวน ผลการดำเนินงานตามกระบวนการที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2566 คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทบทวนพบว่า ยังมีผู้นักศึกษาสอบผ่านการวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์ไม่ครบ 100% ในชั้นปีนั้นๆ ดังนั้นในปี 2567 จะเพิ่มกิจกรรมอบรม เสริมทักษะ ด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

(2) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ค้นหาโอกาสในการพัฒนาโดยคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิจารณาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน เสียงของผู้รับบริการของแต่ละ

กระบวนการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ 2) วิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA 3) ปรับปรุงกระบวนการ และ 4) กระบวนการที่ปรับปรุงแล้วนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนำกระบวนการที่ได้ออกแบบไปปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ตามตัวชี้วัดของกระบวนการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยนำผลลัพธ์ที่ได้สู่การเรียนรู้และปรับปรุงการออกแบบกระบวนการ ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละระบบงานและกระบวนการ และจะทบทวนตัวชี้วัดในรายไตรมาส และรายปี และนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้มาเรียนรู้ ทบทวนและนำไปปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Effectiveness)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ โดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีที่ได้รับการจัดสรรเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลัก ผ่านคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประชุมร่วมกันเพื่อจัดสรรงบประมาณสำหรับแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เสนอไปยังกองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยฯ 2) มีการควบคุมการใช้จ่ายเงินโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายฯ ทำหน้าที่กำกับการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการติดตามรายงานการใช้จ่ายงบประมาณการเงินเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยรายไตรมาส 3) ประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนเมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ 4 เสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาในการจัดทำแผนปีต่อไป ในปี 2566 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในหน่วยงาน และนอกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน โดยเริ่มต้นเข้าโครงการ Green Office นอกจากนี้ในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การประชุมบุคลากรจะจัดส่งเอกสารภายในผ่านระบบ e-mail เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการใช้กระดาษ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการหลักทุกพันธกิจ และติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยงทุกไตรมาส อีกทั้งมีระบบตรวจสอบภายใน โดยตรวจสอบกระบวนการทำงานในส่วนสนับสนุน

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการจัดการเครือข่ายอุปทานโดยการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและห่วงโซ่อุปทานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้งานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการ

สนับสนุนสามารถนำไปทำซ้ำและปรับใช้ได้ คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน ซึ่งมี 5 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดเครือข่ายพันธมิตรตามตารางที่ 14 OP-15 2) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้คัดเลือกเครือข่ายพันธมิตรและเซ็น MOU 3) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรและสร้างช่องทางการติดต่อเพื่อการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ 4) ประเมินการดำเนินการของเครือข่ายพันธมิตร เช่น การใช้ทรัพยากรร่วมกัน การจัดทำแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน และจัดทำคลังข้อสอบภาษาอังกฤษร่วมกัน ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ 5) ใช้กระบวนการสะท้อนข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงไปยังคู่เครือข่ายพันธมิตร

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นสำนักงาน โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนดูแลความเรียบร้อยในวันราชการและมีแม่บ้านตรวจสอบความเรียบร้อยในวันหยุด มีอุปกรณ์ต่างๆช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน อาทิ ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีบุคลากรเข้าร่วมอบรมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีประกันกลุ่มให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย ในปี 2566

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

วิเคราะห์และเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน จัดทำแผนป้องกันภาวะอัคคีภัยและมีการซ้อมหนีไฟ

(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการทบทวนแผนความเสี่ยงในทุกปี และมีการจัดลำดับประเด็นความเสี่ยง เพื่อควบคุม กำหนดมาตรการ และติดตามความเสี่ยงดังกล่าว โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัย ในทุกรอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน แสดงการบริหารความเสี่ยงดังตารางที่ 31 6-3

ตารางที่ 31 6-3 การบริหารจัดการความเสี่ยง

โครงการตามยุทธศาสตร์/ ประเภทความเสี่ยง (1)	ปัจจัยเสี่ยง (2)	แผนงาน/กิจกรรม (4)
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ(Compliance : C)	ภายนอก - องค์กรโดนโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกิดการรั่วไหล	1. ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงานและผู้รับผิดชอบ โดยจัดทำบันทึกข้อความให้หน่วยงานพิจารณาจัดส่งรายชื่อ คณะกรรมการของแต่ละหน่วยงาน และจัดทำคำสั่ง เรื่อง แต่งตั้ง

โครงการตามยุทธศาสตร์/ ประเภทความเสี่ยง (1)	ปัจจัยเสี่ยง (2)	แผนงาน/กิจกรรม (4)
<p>R1C1/ การกระทำความผิด ของ บุคลากรเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ส่วนบุคคล บน Website หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร</p>	<p>ภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - บุคลากรที่เกี่ยวข้องละเลย <p>ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำงาน ผิดพลาดทำให้ข้อมูลเสียหาย หรือถูก โจรกรรม - บุคลากรในองค์กรนำข้อมูลลูกค้าไป ขายหรือใช้ประโยชน์ส่วนตัว หรือใช้ผิด วัตถุประสงค์ - ผู้ใช้ขาดความระมัดระวังในการเข้าใช้ ระบบสารสนเทศ เช่น การมอบหมายให้ ผู้อื่นใช้รหัสผ่านของตนเองเข้าใช้ระบบ หรือใช้งานแทน 	<p>คณะกรรมการดำเนินการสร้าง การตระหนักถึงการกระทำความผิด การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ของ Website หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร สั่ง ณ วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2566</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน จัดทำนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน ตรวจสอบ และปรับปรุง แก้ไข ข้อมูลสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่าน Website ของหน่วยงานให้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 3. จัดอบรมเกี่ยวกับ เรื่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 4. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มบุคลากรตาม คำสั่งฯ เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของ Website หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 5. จัดทำแนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของ Website หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อ นำความรู้ที่ได้จากกิจกรรมที่ 4 ไปดำเนินงานในหน่วยงานของตน 6. จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานกิจกรรมที่ 5 เพื่อ พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเผยแพร่ข้อมูล ส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของ Website หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 7. นำองค์ความรู้ที่ได้มาเผยแพร่ผ่าน Website, Facebook, Line และช่องทางอื่นๆ เพื่อนำประสบการณ์จากการทำงานมาประยุกต์ใช้ นำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมา บันทึกไว้ 8. จัดคู่มือปฏิบัติงาน และทำแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ใน การตระหนักถึงการกระทำความผิดการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลบน Website ของบุคลากรหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

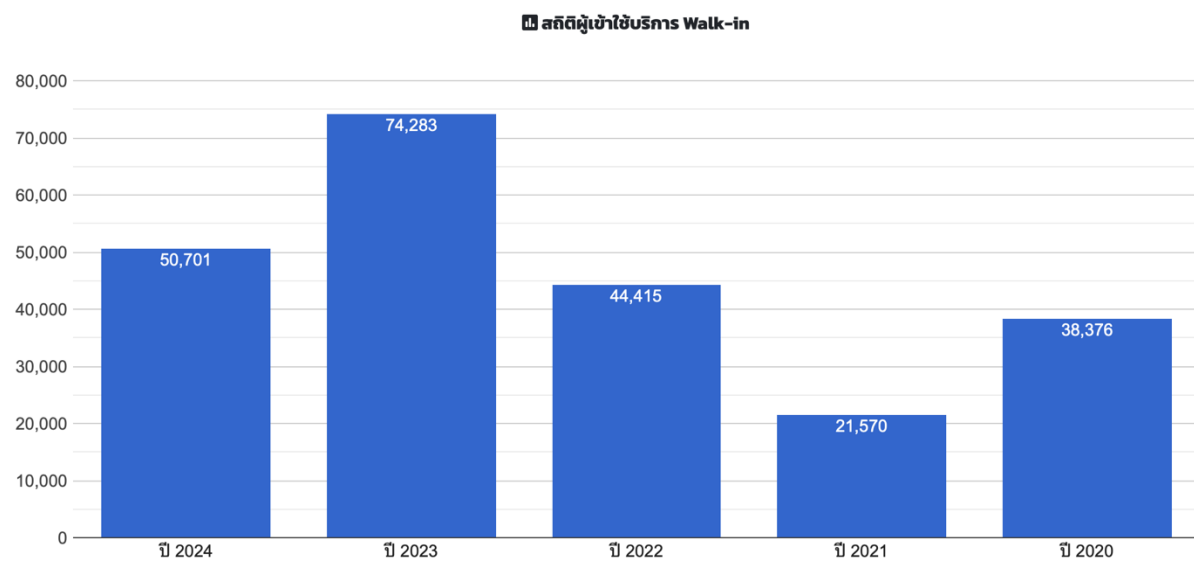
<p>โครงการตามยุทธศาสตร์/ ประเภทความเสี่ยง</p> <p>(1)</p>	<p>ปัจจัยเสี่ยง</p> <p>(2)</p>	<p>แผนงาน/กิจกรรม</p> <p>(4)</p>
<p>ด้านการปฏิบัติงาน ทรัพยากร และ บุคลากร</p> <p>(Operation : O)</p> <p>P1O1/ ความเสี่ยงจากอุปกรณ์ เครือข่ายแกนหลัก อุปกรณ์ เครือข่ายไร้สาย ซ้ำชุด เสียหาย</p>	<p>ภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> - แหล่งกำหนดไฟฟ้าขัดข้อง หรือแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่ <p>ภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์ระบบเครือข่าย แกนหลักถูกใช้งานตลอดเวลา จึงมีโอกาสชำรุด เสียหาย - อุณหภูมิห้อง Data Center สูง ส่งผล ต่อการทำงานของอุปกรณ์เครือข่าย ภายในห้องทำงานผิดปกติ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำรอง ตรวจสอบอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งาน เกินกว่า 10 ปีขึ้นไป 2. ดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายแกนหลักและอุปกรณ์ต่อพ่วง ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ ช่วยลดการเสื่อมสภาพ และยืดอายุ การใช้งาน อย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง 3. ตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ฐานข้อมูลหลักและสำรอง ฐานข้อมูล(Backup) เป็นประจำ 4. มีการทดสอบการนำข้อมูลกลับคืนสู่ระบบ (Restore) 5. จัดทำโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจ้าง เหมาบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก๊โซ และจัดซื้ออุปกรณ์ เครือข่ายแกนหลัก ระบบเครือข่ายไร้สาย เพื่อทดแทนในส่วนที่ใช้ งานมายาวนานเกินกว่า 10 ปี
<p>ด้านกลยุทธ์และเหตุการณ์ภายนอก</p> <p>(Strategy : S)</p> <p>C1S1/ การเกิดอัคคีภัยที่อาจ ก่อให้เกิดความเสียหายกับทรัพย์สิน ของทางราชการ</p>	<p>ภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> - การลอบวางเพลิง - ไฟฟ้าลัดวงจร <p>ภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เอื้ออำนวยให้เกิดอัคคีภัย - บุคลากรใหม่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้องในป้องกันและระงับอัคคีภัยที่ อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการจัดทำแผนรองรับอัคคีภัยเพื่อเตรียมความพร้อม ล่วงหน้าในการป้องกันและระงับอัคคีภัยภายในสำนักงาน 2. ประชากรใช้แผนรองรับอัคคีภัยเพื่อเตรียมรับสถานการณ์อย่าง เป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทราบและปฏิบัติตัวอย่างเคร่งครัด 3. จัดบุคลากรผู้ดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับไฟฟ้า รวมทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ไฟฟ้าให้มีสภาพเรียบร้อย 4. จัดส่งบุคลากรให้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับวิธีการป้องกันอัคคีภัย ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน การดับเพลิง การปฐมพยาบาล และ การช่วยเหลือฉุกเฉิน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิด เหตุการณ์ 5. จัดทำผังการติดต่อสื่อสารหมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายพัสดุ ผู้ดูแลอาคารหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สถานีตำรวจใน พื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

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

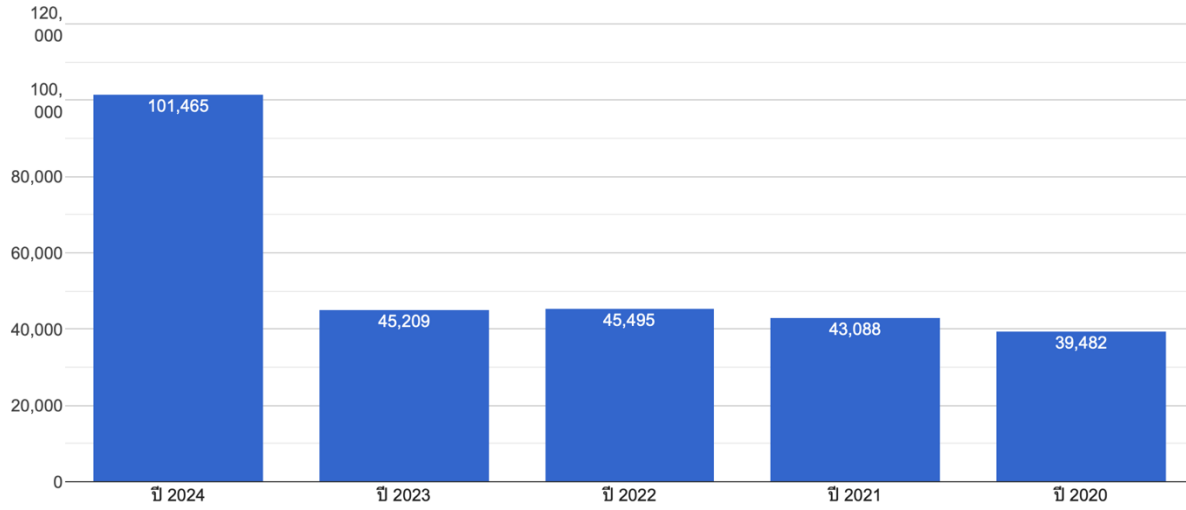
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused-Service RESULTS)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อมูลการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ตามภาพที่ 3 7.1 ข้อมูลผู้เข้าใช้บริการ E-Service ตามภาพที่ 4 7.2 ข้อมูลนักศึกษาสอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์ ตามภาพที่ 5 7.3 และ ข้อมูลนักศึกษาสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษ ตามภาพที่ 6 7.4

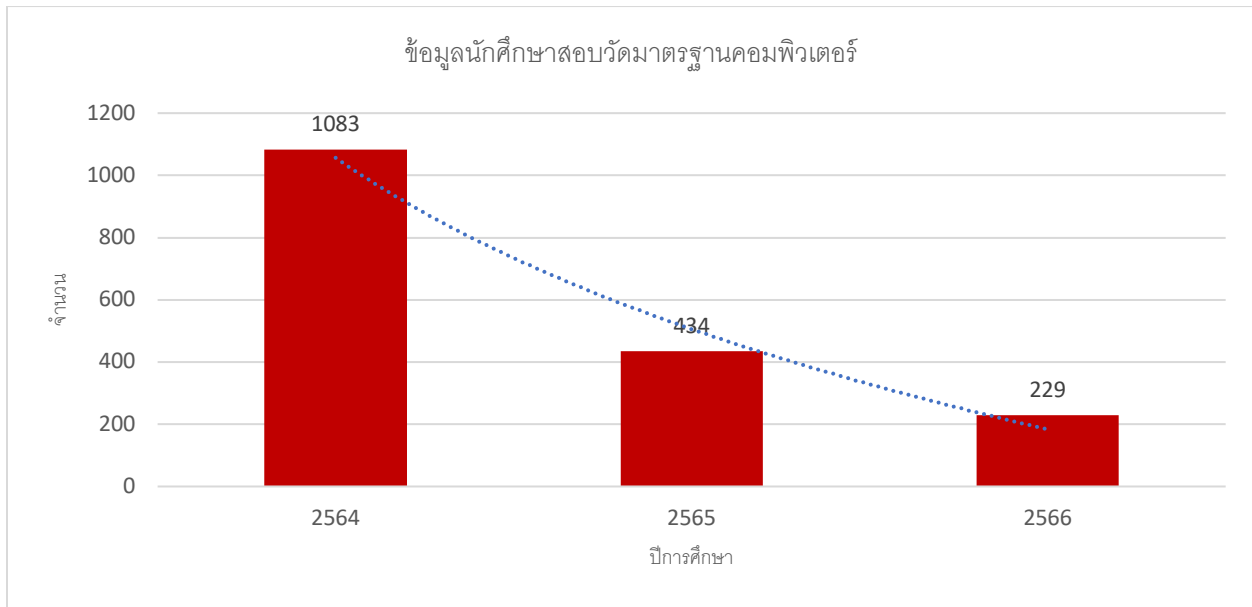


ภาพที่ 3 7.1 ข้อมูลผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

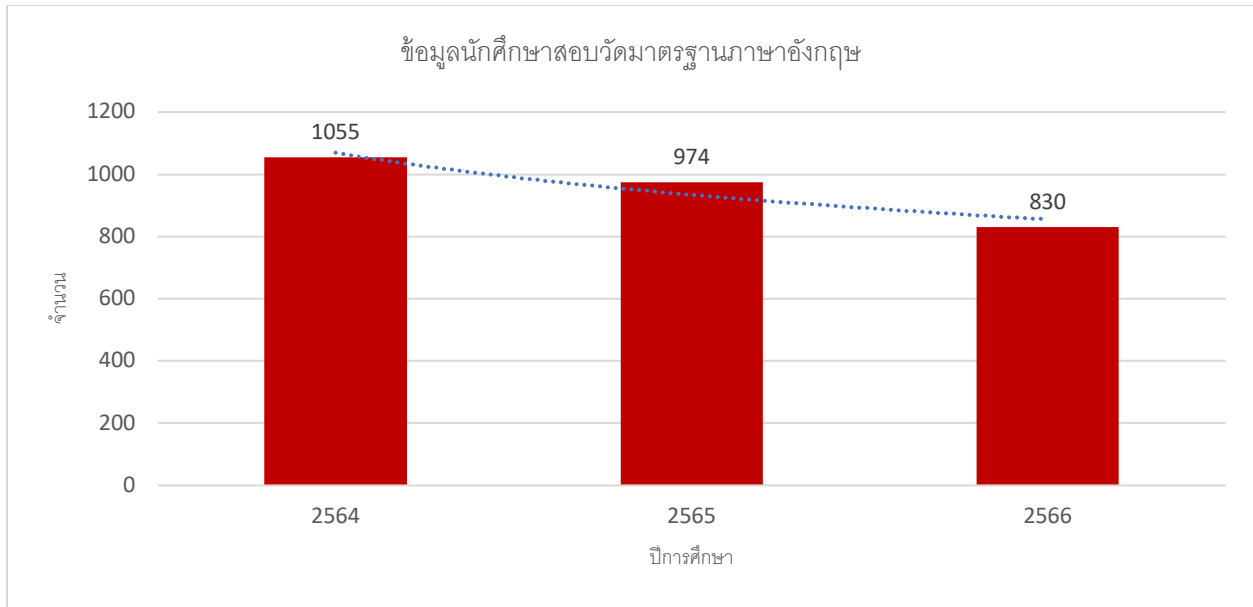
สถิติผู้ใช้บริการ E-Service



ภาพที่ 4 7.2 ข้อมูลผู้บริการ E-Service



ภาพที่ 5 7.3 ข้อมูลนักเรียนที่สอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์

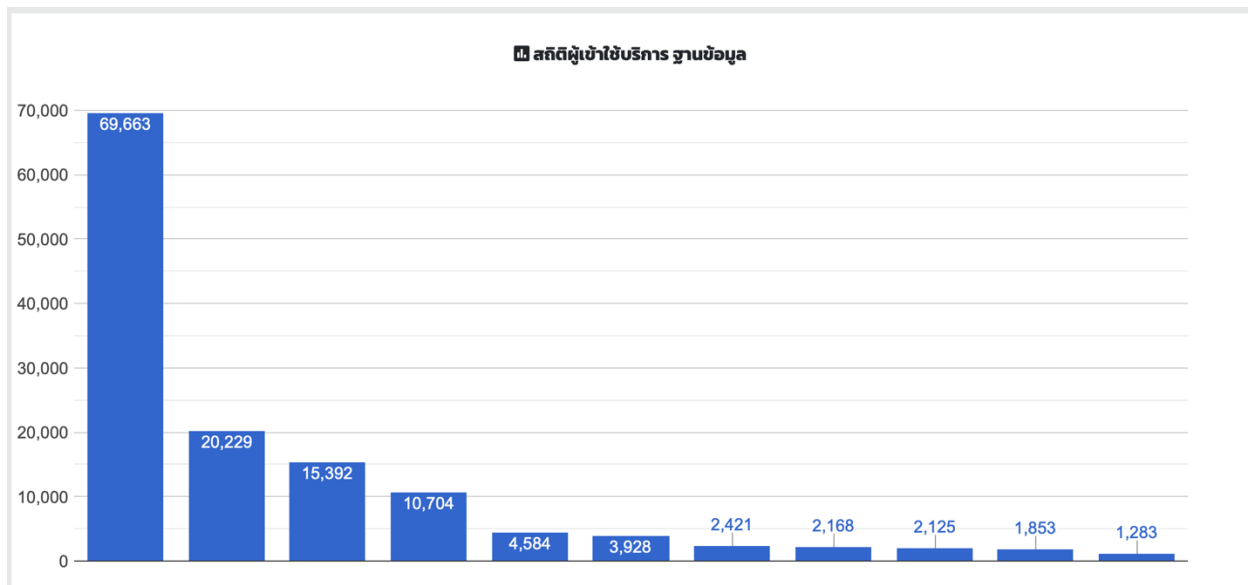


ภาพที่ 6 7.4 ข้อมูลนักศึกษาสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษ

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

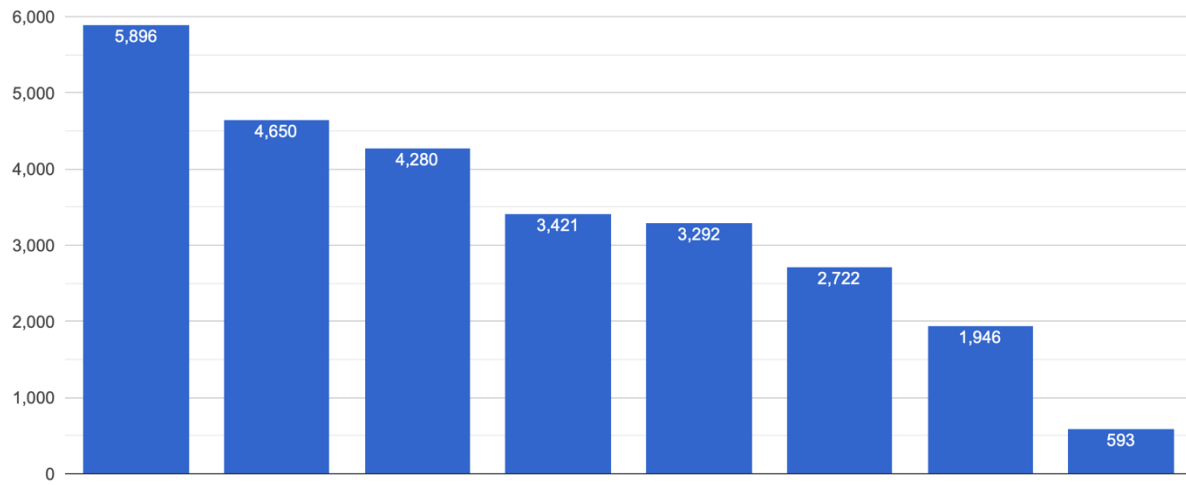
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการควบคุมและลดข้อผิดพลาด ดังผลลัพธ์ต่อไปนี้

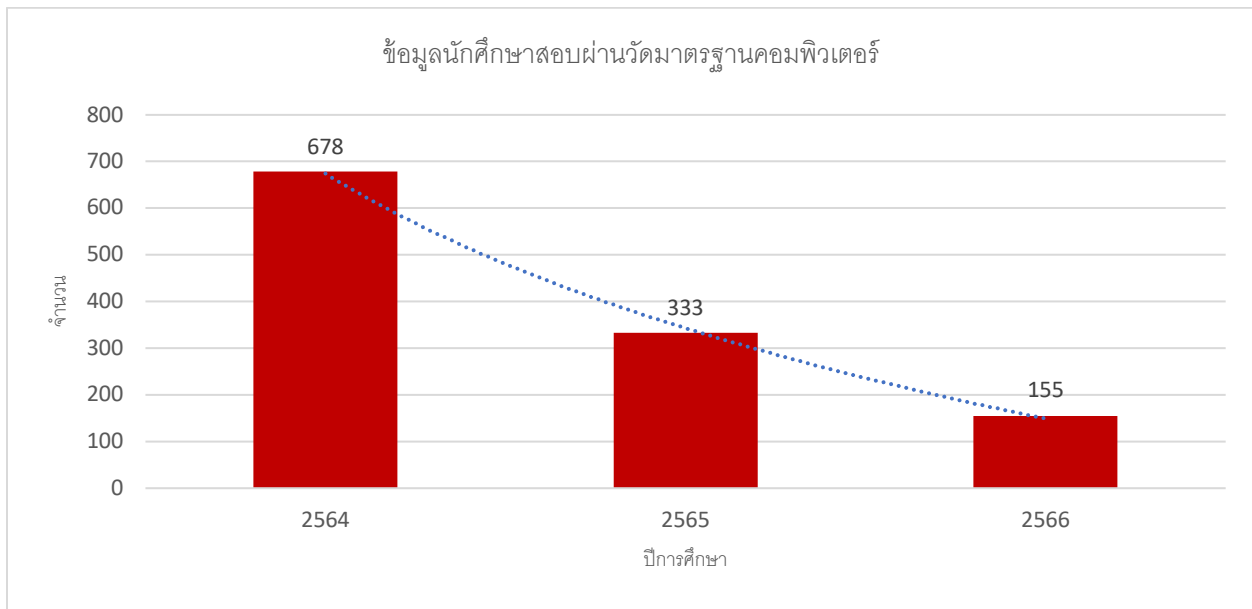


ภาพที่ 7 7.5 ข้อมูลใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

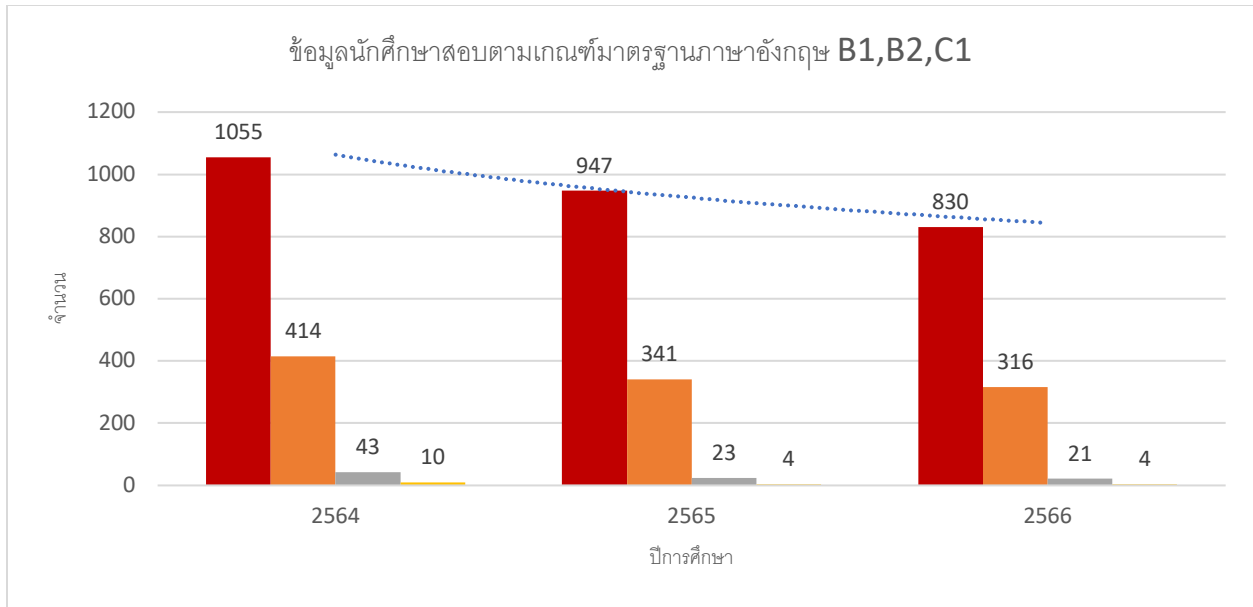
๓ สถิติผู้ใช้บริการ ฐานข้อมูล สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์



ภาพที่ 8 7.6 ข้อมูลใช้บริการฐานข้อมูล อว. บอกรับ

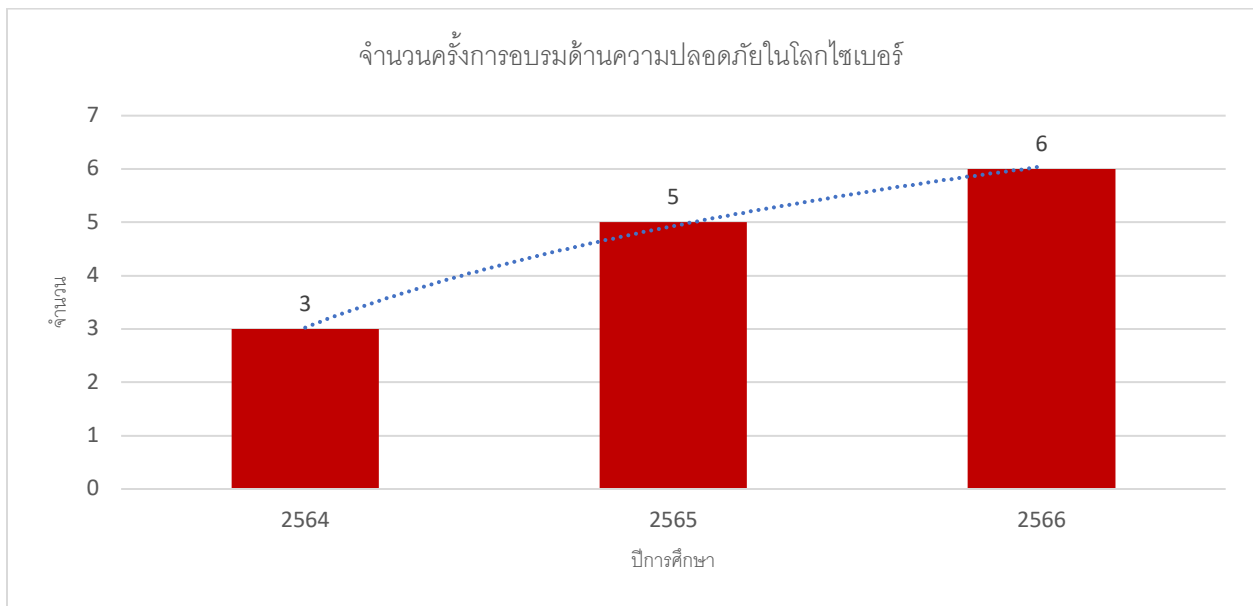


ภาพที่ 9 7.7 ข้อมูลนักเรียนที่สอบผ่านวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์



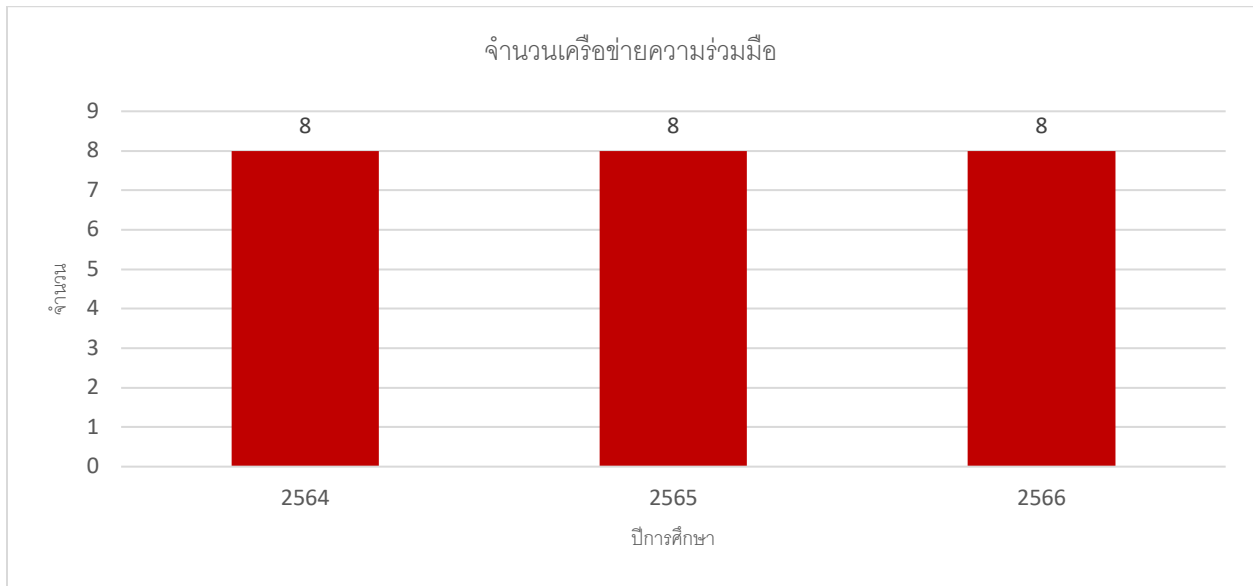
ภาพที่ 10 7.8 ข้อมูลนักศึกษาสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)



ภาพที่ 11 7.9 จำนวนครั้งการอบรมด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

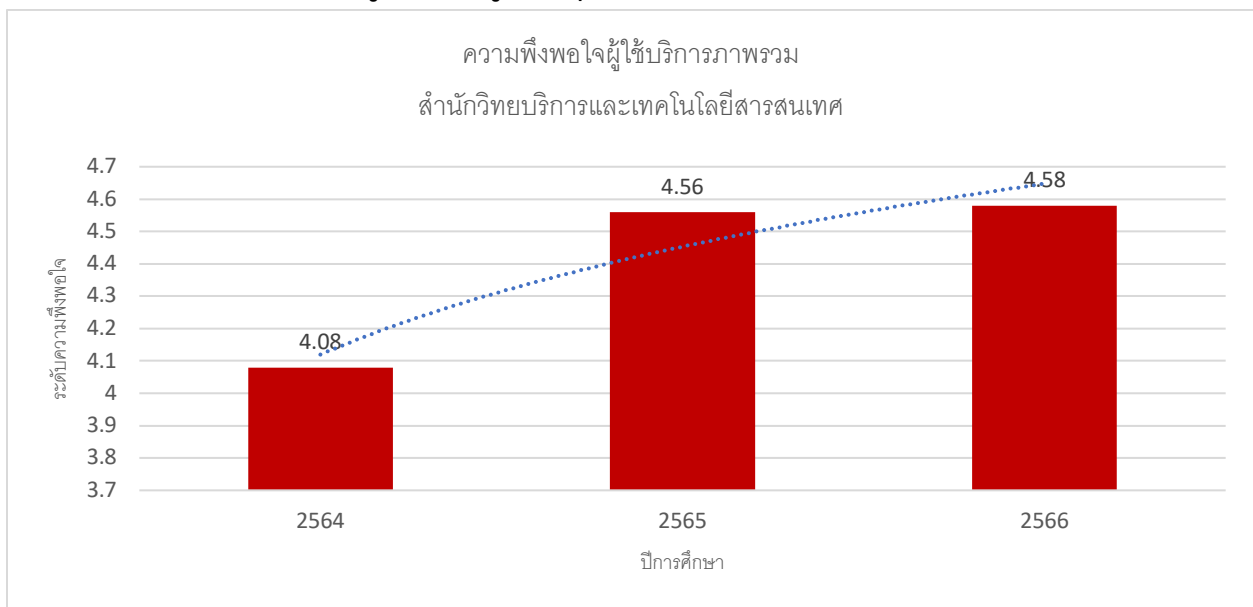


ภาพที่ 12 7.10 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ

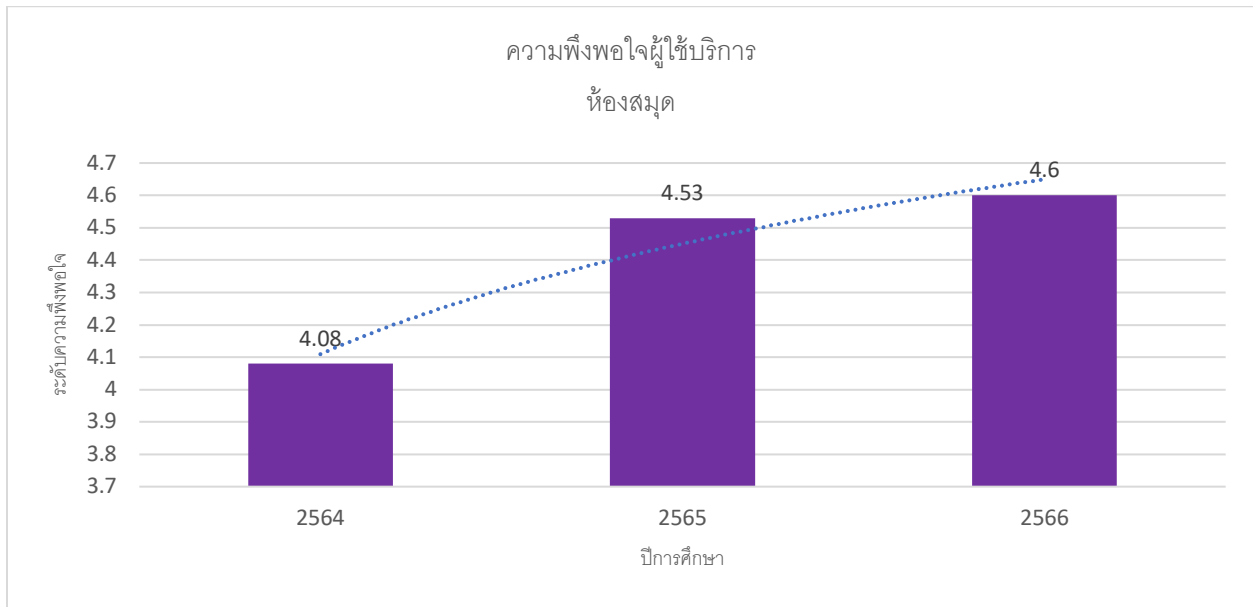
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

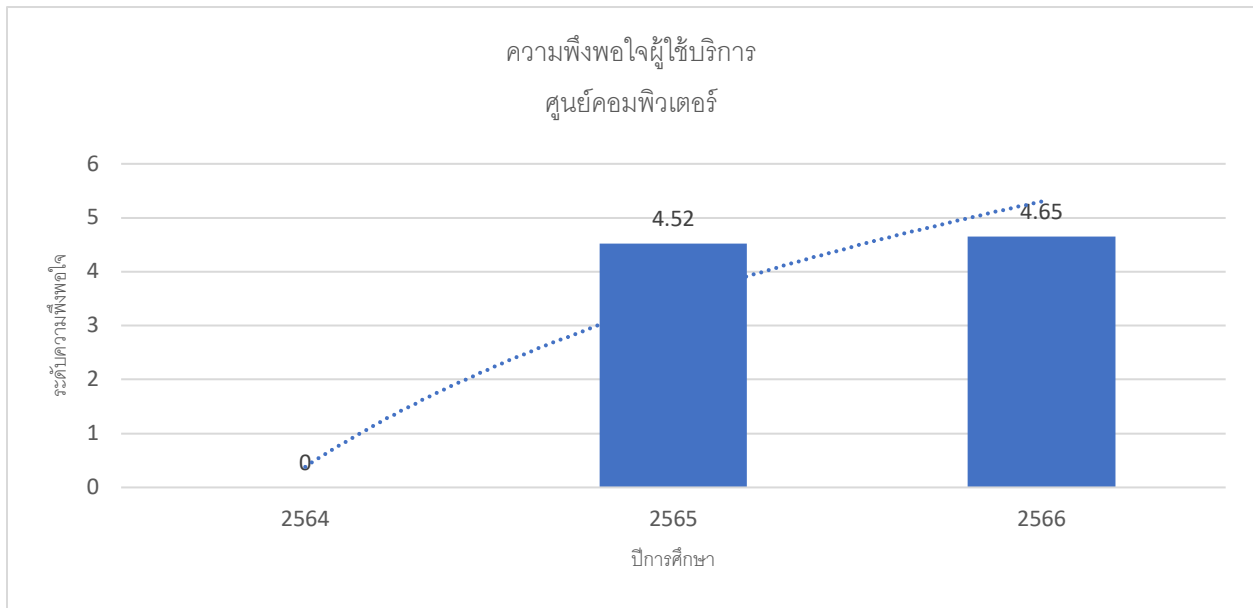
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)



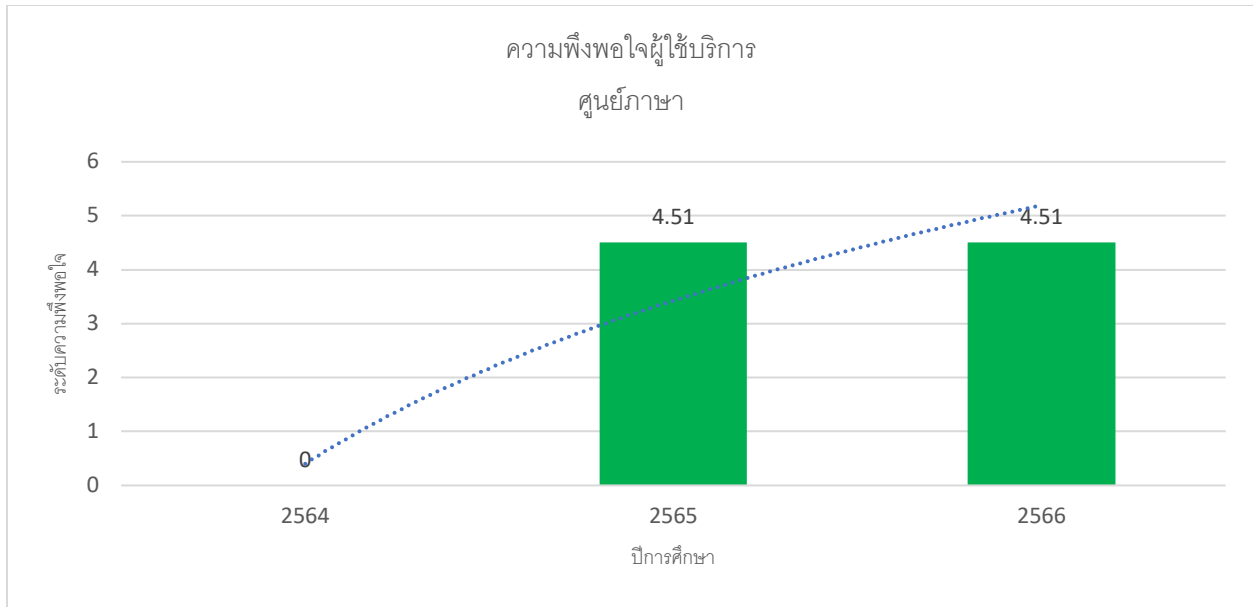
ภาพที่ 13 7.11 ความพึงพอใจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(ภาพรวม)



ภาพที่ 14 7.12 ความพึงพอใจ ห้องสมุด



ภาพที่ 15 7.13 ความพึงพอใจ ศูนย์คอมพิวเตอร์

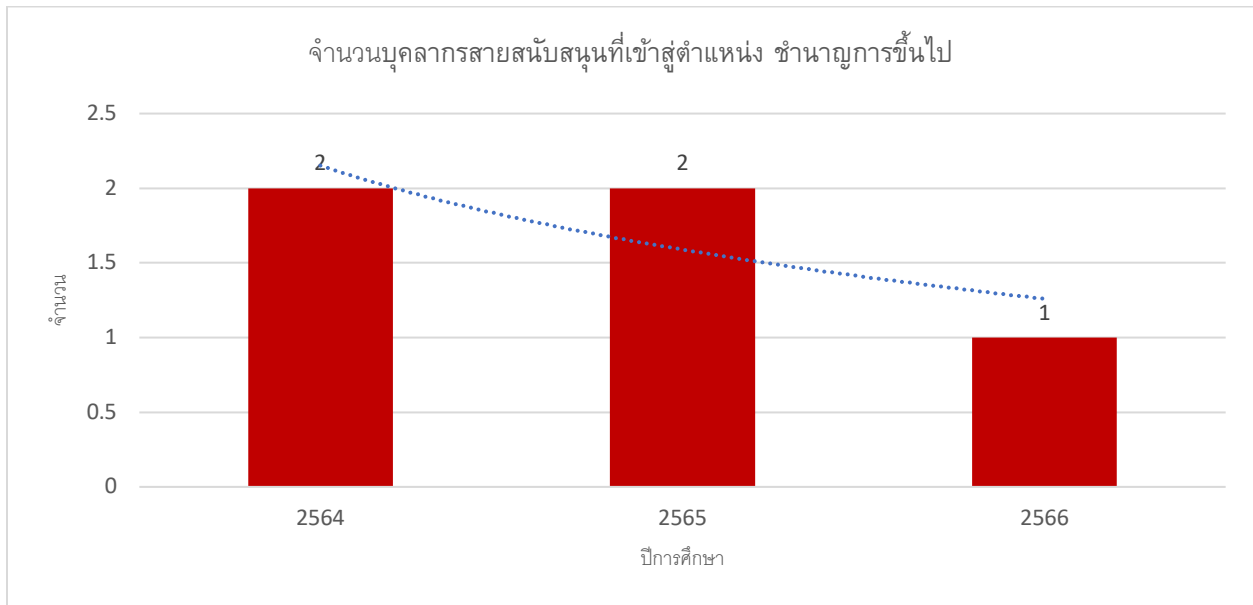


ภาพที่ 16 7.14 ความพึงพอใจ ศูนย์ภาษา

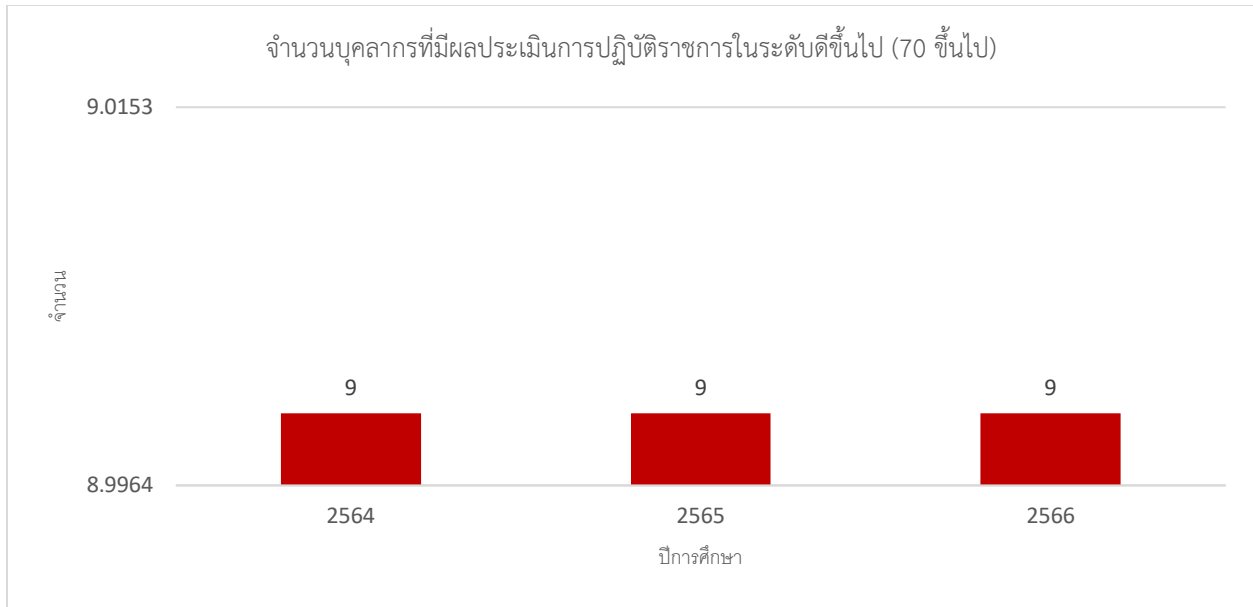
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Resultys)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

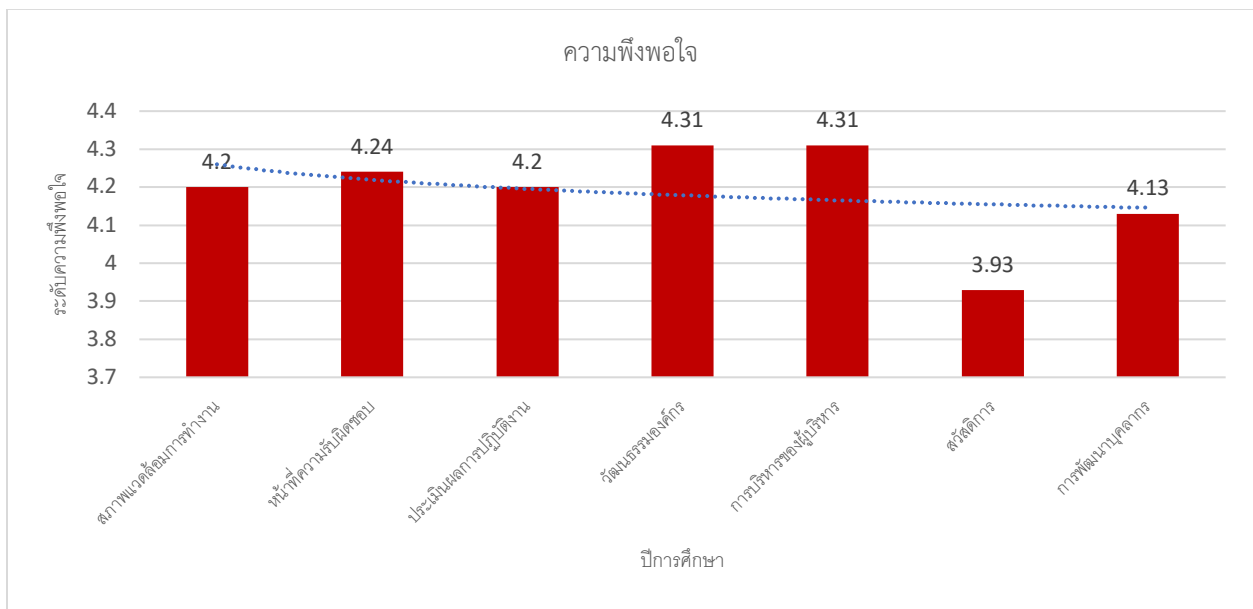


ภาพที่ 17 7.15 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่ง ข้าราชการชั้นไป



ภาพที่ 18 7.16 จำนวนบุคลากรที่มีผลประเมินการปฏิบัติราชการในระดับดีขึ้นไป (70 ขึ้นไป)

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate) (3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT) (4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

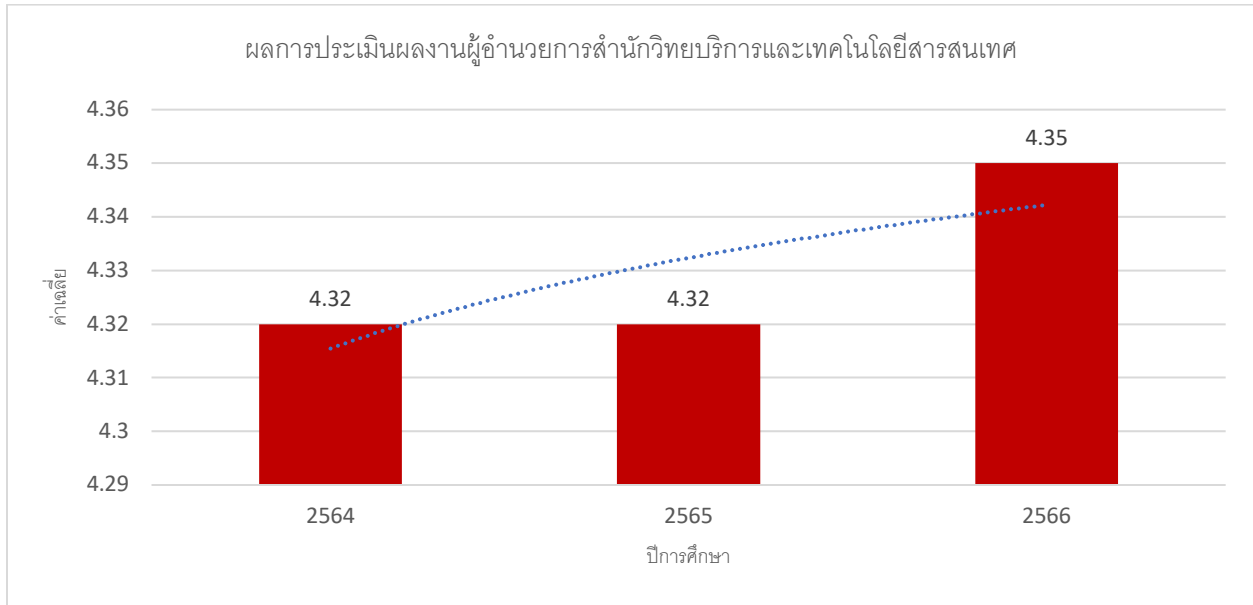


ภาพที่ 19 7.17 บรรยากาศการทำงาน ความผูกพันของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

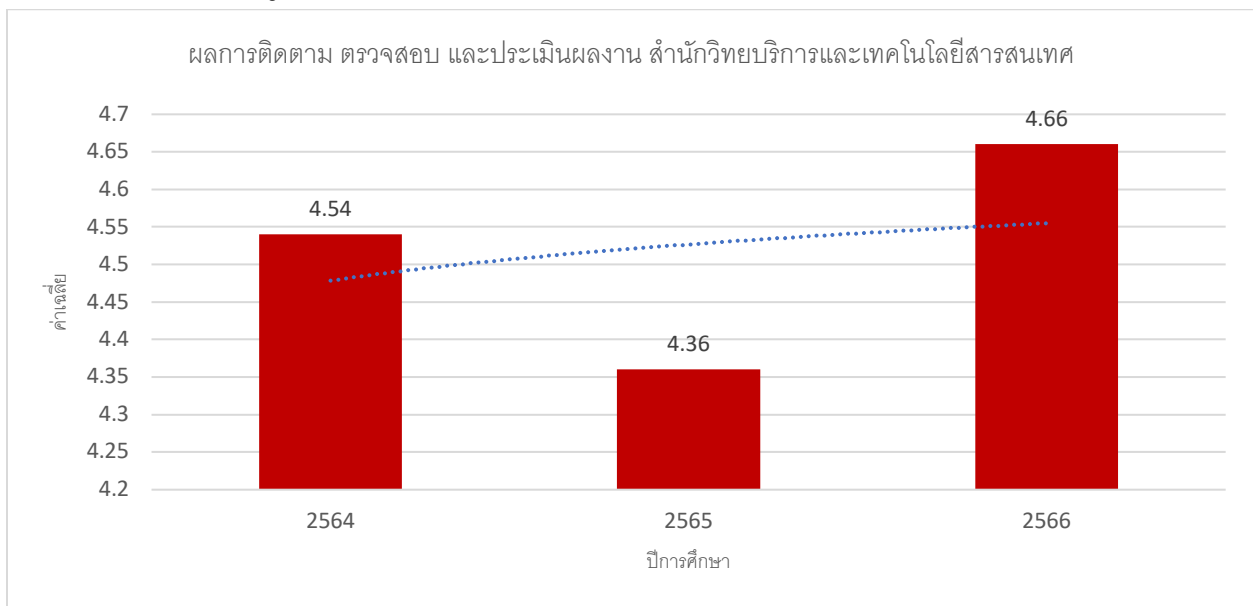
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)

(1) การนำองค์กร (Leadership)



ภาพที่ 20 7.18 ผลการประเมินผลงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)



ภาพที่ 21 7.19 ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน สำนักวิทยบริการฯ

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)



CERTIFICATE OF REGISTRATION

INTERCERT hereby certifies that the Quality Management System of

The Office of Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University

69 Moo 1, Nakornchum, Amphur Muang, Kamphaeng Phet Province, 62000, Thailand

Has been successfully assessed as per the requirements of

ISO 9001:2015

For the scope of

Provision of Library and Information Services.

Initial Certification Date : July 04, 2020
 Certificate Issue Date : July 04, 2023
 Surveillance Validity Date : July 03, 2024
 Recertification Date : July 03, 2026

Registration Number: IC-QM-2007016

Issued on behalf of InterCert
Head - Certifications



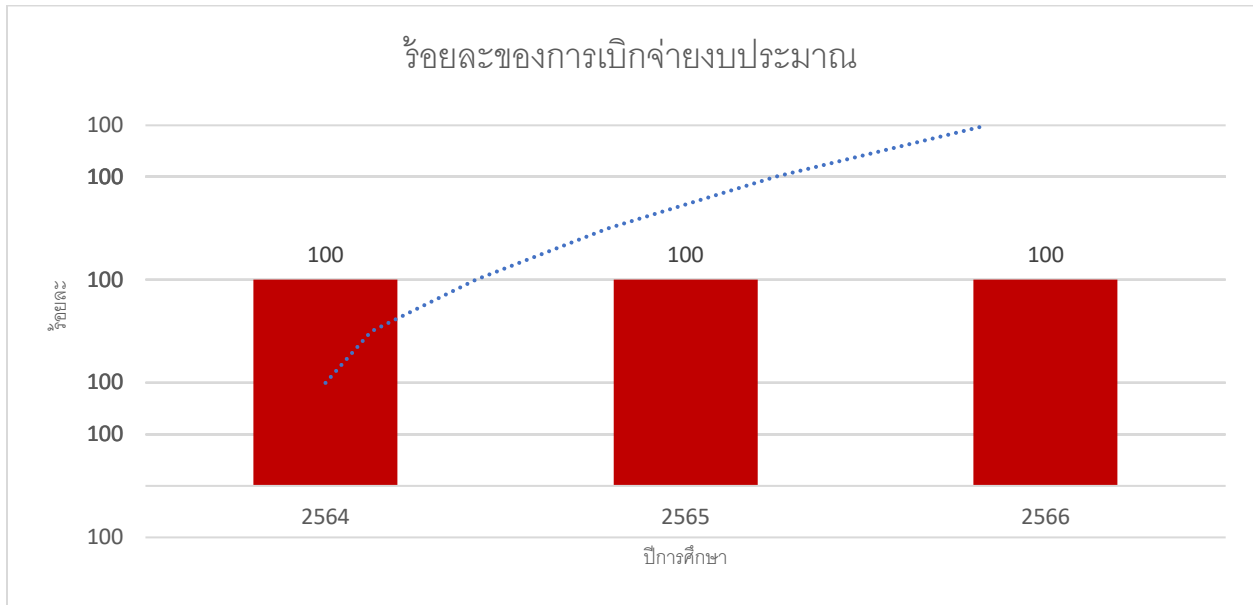
The validity of this certificate can be verified at www.intercert.com or through email at info@intercert.com. This certificate is the property of INTERCERT INC, 2001 Timberloch Place - Suite 500, The Woodlands, Texas 77380, United States and must be returned on request.

ภาพที่ 22 7.20 ใบรับรองผลการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015

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

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

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)



ภาพที่ 23 7.21 ร้อยละการเบิกจ่าย



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เลขที่ 69 หมู่ที่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร 62000
โทรศัพท์ 055-706555 ต่อ 1501

<https://arit.kpru.ac.th>

**รายงานการประเมินตนเอง(SAR)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ(EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2566**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



<https://arit.kpru.ac.th>