



แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้วยเกณฑ์ **EDPEX** (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EDPEX)

ประจำปี การศึกษา 2567
(1 กรกฎาคม 2567 - 30 มิถุนายน 2568)

**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

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

สำนักงานผู้อำนวยการ
<https://arit.snru.ac.th>
Tel. 0 4297 0039



แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ

การศึกษาด้วยเกณฑ์ **EdPEx**

(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEx)

ประจำปีการศึกษา 2567

(1 กรกฎาคม 2567 – 30 มิถุนายน 2568)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2567 (1 กรกฎาคม 2567 – 30 มิถุนายน 2568) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรให้มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานของการประเมินตนเอง (Self-Assessment) และการวิเคราะห์บริบทองค์กร (Organizational Profile) เพื่อกำหนดประเด็นการพัฒนาและวางแผนทางปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในแต่ละหมวดให้มีความเชื่อมโยงกับภารกิจหลัก คือ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศและเทคโนโลยี การสนับสนุนการเรียนการสอน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนพัฒนาคุณภาพฉบับนี้ จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ และเป็นพื้นฐานที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ร่วมแรงร่วมใจในการดำเนินงานพัฒนาและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในครั้งนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
กรกฎาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินการ	
1.1 วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน.....	1
1.2 เป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน	1
1.3 เป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงาน (Goal-based) ตามแนวทางของเกณฑ์ EdPEx ในเวลา 3 ปี.....	1
1.4 แนวทาง/วิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน	3
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ	
2.1 โครงสร้างองค์การ (Organization Profile).....	4
ส่วนที่ 3 แผนพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี (Action Planning for Improvement Priorities) (ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2568 – 2570)	30
3.1 แผนพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี.....	30
เรื่องที่ 1 แผนทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	30
เรื่องที่ 2 แผนปรับปรุงและพัฒนาช่องทางสื่อสารองค์กร เพื่อการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว.....	32
เรื่องที่ 3 แผนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนัก	34
เรื่องที่ 4 แผนค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	39
เรื่องที่ 5 แผนปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า36 (Voice of customers) ให้ครอบคลุมและเป็นระบบ.....	39
เรื่องที่ 6 แผนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร	42
เรื่องที่ 7 แผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ	44

ส่วนที่ 1

แนวทางการดำเนินการ (รายงานตั้งแต่ปีที่ 1-3)

1.1 วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

“เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย สู่ e-University ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

1.2 เป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน

- 1) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย
- 2) พัฒนาและให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
- 3) การบริหารจัดการมีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 4) สนับสนุนภารกิจหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็น e-University

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

1.3 เป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงาน (Goal-based) ตามแนวทางของเกณฑ์

EdPEX

ในระยะเวลา 3 ปี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงานให้บริการ ตามรายละเอียด ดังนี้

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ปี	เป้าหมายในการพัฒนา หน่วยงาน	หมวดหัวข้อ ตามเกณฑ์ EdPEX	เหตุผลความสำคัญ	การปรับปรุงข้อมูล
ปี การศึกษา 2567	1. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม	หมวด 1 การ นำองค์กร (1.1)	เพื่อให้เกิดความชัดเจนในเป้าหมาย ในการพัฒนาองค์กร	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....
	2. ปรับปรุงและพัฒนาช่องทาง สื่อสารองค์กร เพื่อการสื่อสารได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	1.1 ข	เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีความ เข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติ ไปในทิศทางเดียวกัน	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....
	3. ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติการ	หมวด 2 (2.1,2.2)	เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ สามารถ บรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมที่กำหนดไว้	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....

ปี	เป้าหมายในการพัฒนา หน่วยงาน	หมวดหัวข้อ ตามเกณฑ์ EdPEx	เหตุผลความสำคัญ	การปรับปรุงข้อมูล
	4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการ รับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of customers: VOC) ให้ครอบคลุม และเป็นระบบ	หมวด 3 (3.1)	เพื่อนำความต้องการ ความคาดหวัง สู่การพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ สอดคล้องหรือตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....
	5. ค้นหาปัจจัยความผูกพันของ บุคลากร	หมวด 5 (5.1)	เพื่อนำปัจจัยความผูกพันของบุคลากร ที่ศึกษาได้ ไปพัฒนาสำนักตามความ ต้องการพื้นฐานของบุคลากร นำไปสู่ การบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....
	6. กำหนดตัวชี้วัดของแต่ละ กระบวนการในหมวด 7	หมวด 7	กำหนดตัวชี้วัดสำหรับจัดเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงานใน ปีที่ 3 ตามแผนการดำเนินงาน	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....
	7. พัฒนาบุคลากรให้มีความ เชี่ยวชาญเฉพาะทางของตำแหน่ง	หมวด 5 (5.1)	เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากร ให้มีขีดความสามารถตามผลิตภัณฑ์ที่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา.....
ปี การศึกษา 2568	8. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร	หมวด 5 (5.1)	เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากร ให้มีขีดความสามารถตามผลิตภัณฑ์ที่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2567
	9. การปรับปรุงกระบวนการงาน บริการ	หมวด 6 (6.1)	เพื่อมุ่งเน้นการบริการที่มีประสิทธิผล ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้เรียน และลูกค้า	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2567
	10. พัฒนา/ทบทวน/ปรับปรุง ระบบการดำเนินงานของ หมวด 1-6	หมวดที่ 1-6	เพื่อเตรียมการพัฒนาคุณภาพของ สำนัก	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2567
	11. จัดเก็บ/บันทึกข้อมูลตาม ข้อกำหนดตัวชี้วัดในหมวด 7	หมวด 7	จัดเก็บข้อมูล สำหรับการรายงานผล การดำเนินงานในปีที่ 3 ตามแผนการ ดำเนินงาน	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2567

ปี	เป้าหมายในการพัฒนา หน่วยงาน	หมวดหัวข้อ ตามเกณฑ์ EdPEX	เหตุผลความสำคัญ	การปรับปรุงข้อมูล
ปี การศึกษา 2569	12. นำระบบการดำเนินงาน ของหมวด 1-6 ไปใช้ในการ ดำเนินงาน	หมวด 1-6	เพื่อพัฒนาคุณภาพของสำนัก โดยใช้ ระบบต่าง ๆ ตามเกณฑ์	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2568
	13. จัดเก็บ/บันทึกข้อมูลตาม ข้อกำหนดตัวชี้วัดในหมวด 7	หมวด 7	จัดเก็บข้อมูล สำหรับการรายงานผล การดำเนินงานในปีที่ 3 ตามแผนการ ดำเนินงาน	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2568
	14. จัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานหรือ SAR และ ประเมิน	ตรวจ ประเมิน รายงานผล การ ดำเนินงาน	รายงานงานผลฉบับเต็มของปีที่ 3 ตามแผนการดำเนินงาน	☒ ข้อมูลเดิม ☐ ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา 2568

1.4 แนวทาง/วิธีการนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน

1) สร้างความเข้าใจในกลุ่มผู้บริหารเกี่ยวกับการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการ
พัฒนาหน่วยงาน

2) วิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของสำนักเพื่อจัดทำโครงร่างองค์กร ทบทวนวิสัยทัศน์ และร่วมกันวิเคราะห์และพัฒนา
วัฒนธรรมองค์กร

3) ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจไปสู่บุคลากรทุกระดับ เพื่อการสื่อสารสร้างความเข้าใจ

4) ปรับแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบมีผลการติดตามผลดำเนินงานครอบคลุมทุกภารกิจเพื่อให้
ได้ผลลัพธ์ และเป้าหมายที่สำนักตั้งไว้

5) ทำแผนพัฒนาคุณภาพที่เกิดจากการวิเคราะห์ระบบการดำเนินงานของสำนัก การจัดลำดับ
ความสำคัญของปัญหา โดยมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพของสำนัก และนำไปปรับปรุงระบบการดำเนินงาน

6) ดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม
☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

2.1 การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เดิมเป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เพื่อให้การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นไปอย่างเหมาะสม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยจึงได้ออกประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นระดับงานหรือเทียบเท่างาน พ.ศ. 2567 โดยในข้อ 13 กำหนดให้สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสำนักงานผู้อำนวยการ แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 งาน คือ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานบริการสารสนเทศ 4) งานพัฒนาระบบสารสนเทศ 5) งานพัฒนาเทคโนโลยี เครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน 6) งานพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและเรียนรู้สมัยใหม่ 7) งานบริการคอมพิวเตอร์และ ฝึกอบรม สำนักวิทยบริการฯ มีพันธกิจหลักด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ ดังนี้ 1) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและ หลากหลาย 2) พัฒนาและบริการเทคโนโลยีดิจิทัล 3) การบริหารจัดการมีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 4) สนับสนุนภารกิจหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็น e-University

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Profile)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย การบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ตามพันธกิจ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานสนับสนุนพันธกิจหลักด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ การสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีรายละเอียดดังตามที่ OP.1-1

ตารางที่ OP.1-1 ผลผลิตและบริการ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ และกลไกการส่งมอบ

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของสำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
1.พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย		
1.1 การให้บริการ ห้องปฏิบัติการ/ห้อง ประชุม/พื้นที่เรียนรู้	1.1.1 การบริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ และยิม-คีนคอมพิวเตอร์ เพื่อ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การ ฝึกอบรม และสนับสนุนการฝึกปฏิบัติให้มี ความรู้ และทักษะในด้านความเป็นพลเมือง ดิจิทัล และด้านวิชาชีพ	1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม และ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน 2. ระบบจองห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้อง ประชุม http://reserve.snru.ac.th 3. การพิจารณาอนุมัติการใช้ห้องในระบบ 4. แจ้งหน่วยงานที่ขอใช้ห้องทราบ 5. ให้บริการตามการร้องขอ

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
		6. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ 7. สรุปผลการให้บริการ/ปรับปรุงการให้บริการ
	1.1.2 สนับสนุนโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันที่สนับสนุนการเรียนการสอน การบริหาร การวิจัย และการบริการวิชาการทั้งของบุคลากร และนักศึกษา	* พัฒนาเพื่อใช้ในภายในหน่วยงาน : สนับสนุนภารกิจของสำนักวิทยบริการฯ 1. หน่วยงานเสนอความต้องการพัฒนาระบบทีมงานวิเคราะห์จัดทำ (Requirement) และวางแผนการดำเนินงาน 2. ทีมพัฒนาออกแบบ UI/UX ฐานข้อมูลและพัฒนาโปรแกรมตามแผน 3. ทดสอบระบบจริงเก็บข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ปรับปรุงระบบให้เหมาะสมก่อนใช้งานจริง 4. ส่งมอบติดตั้งระบบบนเซิร์ฟเวอร์กลาง 5. อบรมเจ้าหน้าที่และจัดทำคู่มือการใช้งาน 6. ติดตามตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอสำรองข้อมูล ปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะ อัปเดตความปลอดภัยให้พร้อมใช้งานต่อเนื่อง * พัฒนาให้กับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย (เช่น คณะ วิทยาลัย ศูนย์วิจัย สำนักวิชา ฯลฯ) 1. การยื่นคำขอพัฒนาระบบจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ผ่านแบบฟอร์ม/ช่องทางที่กำหนด 2. ทีมงานประชุมเพื่อเก็บ Requirement วิเคราะห์ความต้องการ วางแผนและประเมินทรัพยากรจัดทำ TOR หรือแผนพัฒนา 3. พัฒนาโปรแกรม/แอปฯ โดยคำนึงถึงการใช้งานที่หลากหลาย 4. ทดสอบระบบ 5. ส่งมอบระบบ และอบรมเจ้าหน้าที่หน่วยงานจัดทำส่งมอบคู่มือและเปิดสิทธิ์การใช้งาน 6. ติดตาม/ประเมินผล อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. พัฒนาและให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล		
2.1 การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.1 การให้บริการเครือข่ายทั้งแบบไร้สายและแบบสายทั่วทั้งมหาวิทยาลัย สนับสนุนบุคลากรและนักศึกษาให้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ แบบออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. ติดตั้งระบบเครือข่ายทั่วทั้งมหาวิทยาลัย 2. กำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านสำหรับบุคลากร และนักศึกษาให้สามารถเข้าใช้ได้ 3. บริการขอปรับเปลี่ยนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของ สำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
	2.2 การใช้บริการพื้นที่บนเครื่องให้บริการ กลางหรือเซิร์ฟเวอร์ให้หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสามารถจัดเก็บข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ที่มี URL เฉพาะของหน่วยงานนั้น ๆ	1. ขั้นตอนเริ่มต้น (Preparation & Request) 1.1 หน่วยงานผู้ขอใช้บริการ ยื่นคำขอผ่านระบบ ออนไลน์ หรือแบบฟอร์มที่กำหนด 1.2 ตรวจสอบ/ประเมินความเหมาะสมของคำขอ 1.3 การอนุมัติและแจ้งผล 2. ขั้นตอนการส่งมอบ (Implementation & Delivery) 2.1 การจัดเตรียมระบบโดยสำนักวิทยบริการฯ 2.2 การทดสอบและตรวจสอบเบื้องต้น 2.3 แนะนำการใช้งาน 3. ขั้นตอนการติดตาม (Monitoring & Support) 3.1 การตรวจสอบระบบโดยสำนักวิทยบริการฯ 3.2 การให้คำแนะนำ 3.3 การติดตามและประเมินผล 3.4 การควบคุมความปลอดภัย
	2.3 การให้บริการด้านความปลอดภัยข้อมูล ป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ ส่งผลให้ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้บริการจัดเก็บ ข้อมูลหรือเผยแพร่ข้อมูล มีมั่นคงทาง ข้อมูล	1. ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยไฟร์วอลล์ (Next Generation Firewall) สำหรับการรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย 2. เปิดให้บริการเฉพาะ Application Service บนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ที่มีการใช้งาน และให้บริการภายในมหาวิทยาลัย เช่น Web application, Database เป็นต้น 3. ตั้งค่าป้องกันความปลอดภัยบนอุปกรณ์รักษา ความปลอดภัยไฟร์วอลล์ในส่วนที่มีการโจมตี โดยวิธีการ DOS attack, DDOS attack, flooding attack เป็นต้น ข้อมูลการโจมตีจะถูก เก็บในลักษณะของ Traffic log บนอุปกรณ์ รักษาความปลอดภัยไฟร์วอลล์
	2.4 การให้บริการ e-Mail ให้แก่บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สนับสนุนด้านการสื่อสาร การเรียนการ สอน การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และการวิจัย	1. ติดตั้งระบบ e-Mail โดยผู้ส่งมอบ (Google workspace) 2. รับข้อมูลนักศึกษาจากสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน 3. ดำเนินการกำหนดชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านสำหรับ บุคลากรและนักศึกษาให้สามารถเข้าใช้ได้

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของ สำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
		4. ส่งมอบข้อมูลรายละเอียดการใช้งานในวัน ปฐมนิเทศ สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 5. แนะนำวิธีการใช้งานและคู่มือต่างๆ ที่ https://mail.snru.ac.th 6. ให้บริการติดต่อสอบถามและแก้ไขปัญหา ผ่านช่องทางเพจ Facebook ของสำนักฯ
3.การบริหารจัดการมีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
3.1 การบริการด้าน วิทยบริการ	3.1.1 จัดซื้อ-จัดหาและให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรฯ ทั้งภายในและนอก มหาวิทยาลัยสนับสนุนในด้านการศึกษา การวิจัย ของนักศึกษาและบุคลากร	1. วางแผนการจัดซื้อจัดหา 2. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 3. จัดซื้อ-จัดหาทรัพยากร 4. ติดต่อประสานงานโดยตรงผ่านบรรณารักษ์ ที่ เคาน์เตอร์ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 5. ลงรายการยืมทรัพยากรภายในและบริการยืม – คืน ระหว่างห้องสมุด 6. ติดต่อประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook / Line
	3.1.2 บริการฐานข้อมูลออนไลน์	1. รับสิทธิการใช้บริการระบบให้บริการร่วมกับ พันธมิตร (สป.อว.) 2. ให้สิทธิในการเข้าใช้บริการให้กับบุคลากรและ นักศึกษา 3. กำหนดการเข้าถึงโดยใช้ IP ของมหาวิทยาลัย 4. ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานข้อมูล บริการ
	3.1.3 บริการอบรมนักศึกษาใหม่ และ บุคลากรให้มีทักษะการสืบค้น สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ใน การเรียนรู้ การสอน และการวิจัย	1. ประชาสัมพันธ์การอบรม ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนัก 2. ทำหนังสือถึงหน่วยงาน/คณะภายใน มหาวิทยาลัย 3. เปิดรับสมัครการลงทะเบียนการอบรมของ นักศึกษา และ บุคลากร 4. อบรมให้นักศึกษา และบุคลากร ตามวันเวลาที่ กำหนด 5. ประเมินผลและสรุปรายงานผล

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของ สำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
3.2 บริการจัดหารายได้	3.2.1 บริการเช่าห้องอบรม	1. ผู้ใช้บริการจองใช้บริการ ตามความต้องการผ่านเว็บไซต์ https://reserve.snru.ac.th/ หรือผ่านทางโทรศัพท์ 042-970039 ทางเมลล์ และผ่านเฟสบุ๊ก สวท. 2. เตรียมห้องอบรมให้พร้อมใช้งาน เช่น ตรวจสอบความพร้อมของห้องที่ให้บริการ ประเภทห้องและความจุที่ต้องการ 3. เจ้าหน้าที่ยืนยันการจองใช้บริการ แจ้งผู้ประสานงานกรอกแบบฟอร์มขอใช้ห้องพร้อมหนังสือขอใช้บริการ ส่งผู้อำนวยการสำนัก 4. เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ ตอบกลับ และประสานการจัดเตรียมห้อง อุปกรณ์ รายละเอียดอื่นๆตามที่แจ้งในหนังสือ 5. ผู้ใช้บริการชำระเงิน ได้รับใบเสร็จ โดยสอบถามเจ้าที่ผู้ประสานงาน (อัตราค่าธรรมเนียม) 6. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ 7. สรุปผลการให้บริการ/ปรับปรุงการให้บริการ
	3.2.2 ให้บริการอบรม	1. สำรวจความต้องการของลูกค้า 2. จัดทำและพัฒนาหลักสูตรอบรม 3. ประชาสัมพันธ์หลักสูตรอบรม 4. ลงทะเบียนเข้ารับการอบรม 5. จัดอบรมในพื้นที่-นอกพื้นที่ 6. ติดตามและประเมินผลการอบรม 7. ทบทวนหลักสูตรและการจัดอบรม
3.3 บริการพื้นที่เรียนรู้	3.3.1 บริการพื้นที่การเรียนรู้ (co-working space) เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรใช้ในการเรียนรู้	1. ผู้ใช้บริการจองห้องผ่านเว็บไซต์ https://reserve.snru.ac.th/ 2. เตรียมความพร้อมให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ เช่น โต๊ะทำงานส่วนตัว โต๊ะกลุ่ม บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ครบครัน บรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์/ทำงานร่วมกัน 3. เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการใช้งานพื้นที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ 4. ประเมินความพึงพอใจ 5. ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของ สำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
4.สนับสนุนภารกิจหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็น e-University		
	4.1 บริการอบรมและวัดสมรรถนะทาง ด้านดิจิทัลให้นักศึกษาระดับ ปริญญาตรีทุกชั้นปี ตามนโยบายการ จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี	1. จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะและประเมินทักษะ ดิจิทัลนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย ราชภัฏสกลนคร 2. กำหนดปฏิทินการสอบกำหนดรูปแบบการ สอบ กลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลาการสอบ 3. เปิดระบบให้ลงทะเบียนสอบตามวันและเวลา ที่ผู้เข้าสอบสะดวก 4. เตรียมสถานที่สอบ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ ควบคุมการสอบ 5. ดำเนินการสอบตามรอบที่กำหนด พร้อมจัด เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สอบ 6. ให้การสนับสนุนกรณีเกิดปัญหาระหว่างการ สอบ เช่น ระบบขัดข้อง 7. รวบรวมคะแนนและวิเคราะห์ผลการสอบของ นักศึกษาในแต่ละรอบ 8. จัดทำรายงานสรุปผลและนำเสนอผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	4.2. บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากร ตาม พันธกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ Microsoft Campus Google work space IBM SPSS Statistics Adobe และ ZOOM meeting	1. ติดตั้งระบบปฏิบัติการ windows และ Microsoft office license ให้แก่ บุคลากรภายในของมหาวิทยาลัย 2. เพิ่ม ลบ แก้ไข User Office365 ให้แก่ บุคลากรและนักศึกษา 3. เตรียมความพร้อมห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานโปรแกรม SPSS, Adobe 4. สร้างห้องประชุมออนไลน์ ตามบันทึก ขอใช้บริการ การประชุมออนไลน์ Zoom meeting 5. เพิ่ม และแก้ไข User Google work space แก่บุคลากร และนักศึกษา 6. ให้คำแนะนำและวิธีการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Software

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของ สำนักฯ (เป้าหมาย)	กลไกการส่งมอบ/วิธีการจัดการ (วิธีการ)
	4.3 บริการซ่อมบำรุงและติดตั้ง คอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การ ดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ มี ความพร้อมในการใช้คอมพิวเตอร์และ เครือข่ายในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	1. รับการแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์จากหน่วยงาน ต่าง ๆ 2. ดำเนินตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ให้พร้อมใช้งาน 3. ให้คำแนะนำ การป้องกันและการแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์เบื้องต้นกับผู้ใช้งาน 4. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ 5. สรุปผลการให้บริการ/ปรับปรุงการให้บริการ

(2) ปรัชญา วิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ และพันธกิจ

ตารางที่ OP. 1-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม และสมรรถนะหลักองค์กร

ข้อมูล	รายละเอียด	เป้าหมาย
1. วิสัยทัศน์	“เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย สู e-University ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” (สอดคล้องกระบวนการ 1.1 ก)	ปี พ.ศ. 2567 - 2570
2. พันธกิจ	1. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย 2. พัฒนาและให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล 3. การบริหารจัดการมีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4. สนับสนุนภารกิจหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เป็น e-University (สอดคล้องกระบวนการ 1.1 ก)	ปี พ.ศ. 2567 - 2570
3. ค่านิยม	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดวัฒนธรรมองค์กรเพื่อความ เป็นหน่วยงานแห่งคุณภาพ ดังนี้ “Service Mind” (มีจิตใจในการให้บริการ) กรอบความคิด : ทฤษฎีความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation Theory) ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า และการบริการเชิงรุกมากกว่าแค่การ แก้ไขปัญหาของลูกค้า เข้าใจความต้องการของลูกค้า และทำมากกว่าที่ลูกค้า คาดหวังเพื่อสร้างความประทับใจ	ปี พ.ศ. 2567 - 2570
4. วัฒนธรรม องค์กร	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่ได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อความเป็นหน่วยงานแห่งคุณภาพ แต่ใช้คำเดียวกันกับค่านิยมองค์กร คือ “Service Mind” (มีจิตใจในการให้บริการ)	ปี พ.ศ. 2567 - 2570

ข้อมูล	รายละเอียด	เป้าหมาย
5. สมรรถนะหลัก	1. บริการด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อย่างเชี่ยวชาญ 2. บริการทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	ปี พ.ศ. 2567 - 2570

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจำแนกกลุ่มและประเภทบุคลากรตามลักษณะงาน เชื่อมโยงกับองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ และระดับการศึกษาที่ต้องการของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มสายวิชาการ 2) กลุ่มสายสนับสนุน ซึ่งมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 44 คน แบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 5 คน (สายวิชาการ จำนวน 4 คน และสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 1 คน) และมีบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 39 คน ทำหน้าที่สนับสนุนพันธกิจของสำนักและมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดดังตาราง OP. 1-3 (1) (สอดคล้องกับกระบวนการ 2.2 ก) ดังนี้

ตารางที่ OP. 1-3 (1) ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันจำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

รายการข้อมูล	บุคลากรสายวิชาการ	จำนวน	ร้อยละ	บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	15
	ปริญญาตรี			ปริญญาตรี	27	67.5
	ปริญญาโท	3	75	ปริญญาโท	7	17.5
	ปริญญาเอก	1	25	ปริญญาเอก		
ตำแหน่งทางวิชาการ/ตำแหน่งทางวิชาชีพ	อาจารย์	3	75	ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ	35	87.5
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	25	ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ	4	12.5
	รองศาสตราจารย์			ผู้อำนวยการกอง	1	2.5
	ศาสตราจารย์			ผู้อำนวยการสำนักงาน		
ช่วงอายุ	20 - 27 ปี (Gen Z)			20 - 27 ปี (Gen Z)	4	10
	28 - 43 ปี (Gen Y)	2	50	28 - 43 ปี (Gen Y)	22	55
	44 - 59 ปี (Gen X)	2	50	44 - 59 ปี (Gen X)	14	32.5
รวม	4			40		

หมายเหตุ : กลุ่มวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะ (สายสนับสนุน) ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2568

1. ผู้บริหาร (พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายวิชาการ)	จำนวน	4	คน
2. ผู้บริหาร (ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนวิชาการ)	จำนวน	1	คน
3. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุนวิชาการ)	จำนวน	21	คน
4. พนักงานราชการ (สายสนับสนุนวิชาการ)	จำนวน	6	คน
5. ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน (สายสนับสนุนวิชาการ)	จำนวน	12	คน
รวมทั้งหมด	จำนวน	44	คน

ตารางที่ OP. 1-3 (2) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามประเภท และระดับคุณวุฒิ

รายการข้อมูล	บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ประเทศบุคลากร	ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	1	2.27	
	พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	25	56.81	
	พนักงานราชการ	6	13.63	
	ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	12	27.27	
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	13.63	
	ปริญญาตรี	27	61.36	
	ปริญญาโท	10	22.72	
	ปริญญาเอก	1	2.27	
ตำแหน่งทางวิชาชีพ	ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ	35	79.54	
	ชำนาญงาน/ชำนาญงานพิเศษ	-	-	
	ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ	9	20.45	
	เชี่ยวชาญ/เชี่ยวชาญพิเศษ	-	-	
ช่วงอายุ	12-27 ปี (Gen Z)	4	9.09	
	28-43 ปี (Gen Y)	24	54.45	
	44-59 ปี (Gen X)	16	36.36	
	60-78 ปี (Baby boomers)	-	-	
		-	-	

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2568

ตารางที่ OP. 1-4 ปัจจัยการขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพัน ด้านชีวิตและการทำงาน ความปลอดภัย การเติบโต
และความมั่นคง

ลำดับ	ปัจจัยที่บุคลากรมีความผูกพันที่สำคัญ
1	ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
2	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
3	มีโอกาสดูแลครอบครัวและพัฒนาทักษะ
4	ความมั่นคงในการทำงาน
5	เพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสามัคคี

ที่มา : ผลการสำรวจปัจจัยที่บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความผูกพันที่สำคัญ

ตารางที่ OP. 1-5 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากรที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำลังประสบ
แบ่งเป็นด้านอัตรากำลังและด้านขีดความสามารถ (สอดคล้องกระบวนการ 2.2 ก, 5.1 ก)

การเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญ	รายละเอียด
ด้านอัตรากำลัง	ในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2568 - 2573) มีบุคลากรที่ครบเกษียณอายุราชการ จำนวน 3 ราย ซึ่งเป็นผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลังของบุคลากร ที่จะต้องวางแผนเพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการของบุคลากร เพื่อให้ให้อัตรากำลังของบุคลากรเพียงพอต่อการบริหารจัดการสำนัก
ด้านขีดความสามารถ	1) เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 2) กฎ/ระเบียบที่เปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายการป้องกันอาชญากรรมทางไซเบอร์ เป็นต้น
ด้านองค์ประกอบบุคลากร	มีบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนที่ทำงานประสานกัน เพื่อปรับตัวเข้ากับยุคดิจิทัล และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ยืดหยุ่น

(4) สินทรัพย์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุทนต์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญประกอบด้วย

สถานที่ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (อาคาร 11)
 อาคารบรรณารักษณรินทร์ (หอสมุดกลาง)
 อาคารศูนย์สารสนเทศ (Data Center) อาคาร 2

ตารางที่ OP. 1-6 สินทรัพย์ที่สนับสนุนพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พันธกิจ	อาคารสถานที่	เครื่องและอุปกรณ์	เทคโนโลยี
1.พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและหลากหลาย	อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (อาคาร 11)	พื้นที่ชั้น 1 ประกอบด้วย - ห้องประชุม (1111) จำนวน 20 ที่นั่ง - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1112) ความจุห้อง 40 ที่นั่ง - ห้อง Co-working Space (1113 - 1114) ความจุห้อง 100 ที่นั่ง - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1112) ความจุห้อง 45 ที่นั่ง - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1116) ความจุห้อง 39 ที่นั่ง - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1117) ความจุห้อง 30 ที่นั่ง พื้นที่ชั้น 2 ประกอบด้วย - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1121) ความจุห้อง 33 ที่นั่ง - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1122) ความจุห้อง 30 ที่นั่ง - ห้องอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (1123-1124) ความจุห้อง 30 ที่นั่ง - ห้องอบรม/สัมมนาเชิงบรรยาย (ห้องสัตตบุษย์ 1125) ความจุห้อง 40 ที่นั่ง - ห้องอบรมเชิงบรรยาย/สัมมนา (ห้องสัตตบรรณ 1126) ความจุห้อง 40 ที่นั่ง - ห้องประชุมสัตตบงกช ความจุห้อง 150 ที่นั่ง พื้นที่ชั้น 4 ประกอบด้วย - ห้องประชุม (1141) ความจุห้อง 20 ที่นั่ง - ห้องติดต่อ (สตูดิโอ) - เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการ 1112 จำนวน 37 เครื่อง - เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการ 1116 จำนวน 39 เครื่อง - เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการ 1117 จำนวน 31 เครื่อง - เครื่องคอมพิวเตอร์ ชั้น 2 จำนวน 121 เครื่อง - โน้ตบุ๊กบริการ จำนวน 4 เครื่อง - ชุดเครื่องเสียง จำนวน 10 ชุด	งานบริหารทั่วไป - ระบบจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการ https://bookarit.snru.ac.th - ระบบลายมือชื่อดิจิทัล (google drive) งานบริการคอมพิวเตอร์และฝึกอบรม - ระบบจองห้องเพื่อการเรียนการสอน https://reserve.snru.ac.th/ - ระบบพิสูจน์ตัวตน http://eregis.snru.ac.th - ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ https://mail.snru.ac.th - Microsoft Campus จำนวน 180 License - Google work space จำนวน 600 License - IBM SPSS Statistics จำนวน 50 License - Adobe จำนวน 30 License - โปรแกรมประชุมทางออนไลน์ Zoom Meeting จำนวน 30 License

พันธกิจ	อาคารสถานที่	เครื่องและอุปกรณ์	เทคโนโลยี
2. พัฒนาและให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล	อาคารศูนย์สารสนเทศ (อาคาร 21)	- ห้อง SERVER - ห้อง ปฏิบัติการ ADMIN Manager - อุปกรณ์ค้นหาเส้นทางเครือข่าย (router) จำนวน ๕ เครื่อง - อุปกรณ์ป้องกันการบุกรุก รักษาความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ระบบ - อุปกรณ์กระจายสัญญาณหลัก Core Switch (L3 Switch) ขนาด 48 ช่อง จำนวน 1 อัน	- ระบบปรับแก้ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร - โปรแกรม Open VPN - จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตสายและไร้สาย มากกว่า 800 จุด - ระบบบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร - ระบบเพิ่มสะสมงานบุคลากร - ระบบพัสดุครุภัณฑ์ - ระบบจองหมายเลขหนังสืองานพัสดุ - ระบบเว็บไซต์หน่วยงาน - ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - ระบบจองเลขที่บันทึกข้อความ
3.การบริหารจัดการมีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	อาคารบรรณราชนครินทร์ (หอสมุดกลาง)	พื้นที่ใช้สอย ดังนี้ พื้นที่ชั้น 1 ให้บริการด้านวารสาร บอร์ดเกม ปลั๊กไฟและพื้นที่นั่งอ่าน พร้อมคอมพิวเตอร์สืบค้น 7 เครื่อง พื้นที่ชั้น 2 ให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน การบริการด้านทรัพยากร ยืม – คืน คอมพิวเตอร์สืบค้น 2 เครื่อง พื้นที่ชั้น 3 ให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน ห้องวิทยานิพนธ์ ห้องพระพุทธรูป – พุทธธรรม ห้องพระราชนิพนธ์ ห้องนวนิยาย ห้องอ้างอิง มุมหนังสือกฎหมาย คอมพิวเตอร์สืบค้น 3 เครื่อง พื้นที่ชั้น 4 ให้บริการด้านสื่อสตรีต อินเทอร์เน็ต ห้องดูหนัง ห้องประชุม พื้นที่ด้านหน้าห้องสมุด มีห้องบริการ Co-Working Space - หนังสือภาษาไทย จำนวน 66,939 เล่ม - หนังสือภาษาอังกฤษ จำนวน 5,086 เล่ม - สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ภาษาไทย จำนวน 705 ฉบับ - สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อังกฤษ จำนวน 45 ฉบับ - E-Book ภาษาไทย จำนวน 79 เล่ม	- Software ที่ได้รับการ สนับสนุนจากมหาวิทยาลัย - ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ - ระบบไลน์แชทบอท

พันธกิจ	อาคารสถานที่	เครื่องและอุปกรณ์	เทคโนโลยี
		- E-Book ภาษาอังกฤษ จำนวน 160 เล่ม - สื่อผสมภาษาไทย จำนวน 34 สื่อ - สื่อเสียงภาษาไทย จำนวน 14 สื่อ - สื่อสายตาภาษาไทย จำนวน 211 สื่อ - คอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 12 เครื่อง - คอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการ (ห้องอินเทอร์เน็ต) จำนวน 15 เครื่อง - คอมพิวเตอร์ห้องภาพ จำนวน 25 เครื่อง - ประตูปีกนก - ตู้ยืม – คิน อัดโนมัติ - โน้ตบุ๊กบริการ จำนวน 7 เครื่อง	
4.สนับสนุนภารกิจหลักในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็น e-University		-เครื่องบันทึกวีดีโอ -เครื่องขยายเสียง -เครื่องคอมพิวเตอร์ Mac mini -กล้องบันทึกวีดีโอ -จอมอนิเตอร์ -เครื่องสำเนาเอกสารแบบ 3 in 1	งานพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและเรียนรู้สมัยใหม่ - ระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ https://e-learning.snru.ac.th - ระบบพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัล https://e-testing.snru.ac.th -ระบบลงทะเบียนสอบวัดทักษะดิจิทัล(ชั้นปีที่ 4) มาตรฐานสากล (IC3) https://sic3.snru.ac.th -ระบบทดสอบทักษะดิจิทัลชั้นปีที่ 1-3 https://e-testing.snru.ac.th -ระบบทดสอบทักษะภาษาอังกฤษ https://e-testing.snru.ac.th - ระบบขอใช้บริการการออกแบบและสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ https://redesign.snru.ac.th -Software ที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย/ระบบ LAN ระบบ Wireless ได้แก่ adobe, microsoft office 365

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกมิติ

ตารางที่ OP. 1-7 สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ (สอดคล้องกระบวนการ 2.2 ก)

ด้าน	กฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับสำคัญ	ความสำคัญสนับสนุนต่อพันธกิจ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 2. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 4. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 5. ประกาศคณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ พ.ศ. 2563	สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย
ด้านวิทยบริการ	1. ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 2. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เรื่อง แนวปฏิบัติการบริหาร การจัดการ และอัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565 3. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เรื่อง การบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดอัตราค่าบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พ.ศ. 2563	สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย
ด้านบริหารจัดการ	1. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 2. คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ 915/2565 เรื่อง มอบหมายให้คณบดี ผู้อำนวยการ สถาบัน สำนัก ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี สั่ง ณ วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2565	การบริหารจัดการให้มีคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาลให้เป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส

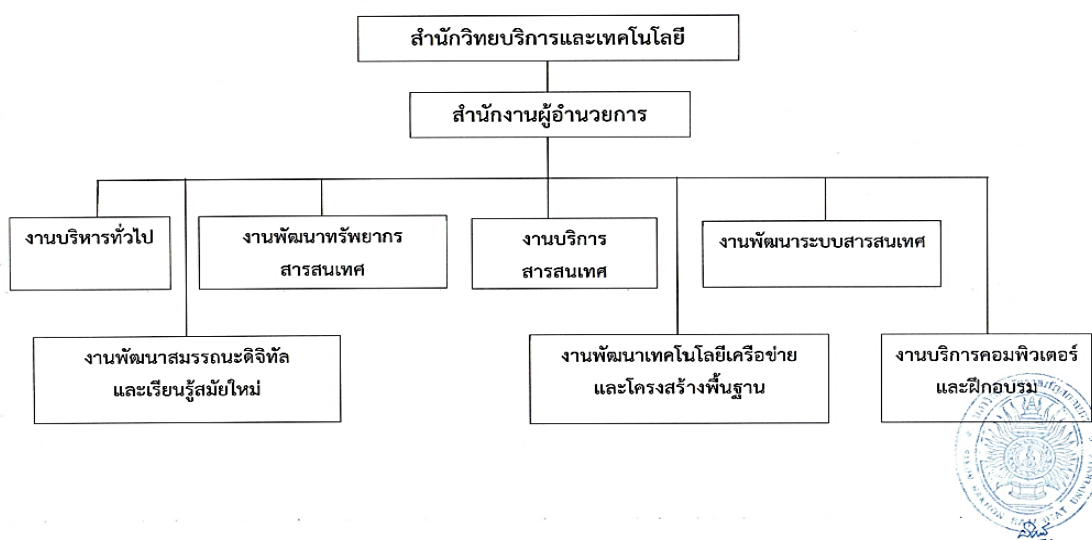
P.2 ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

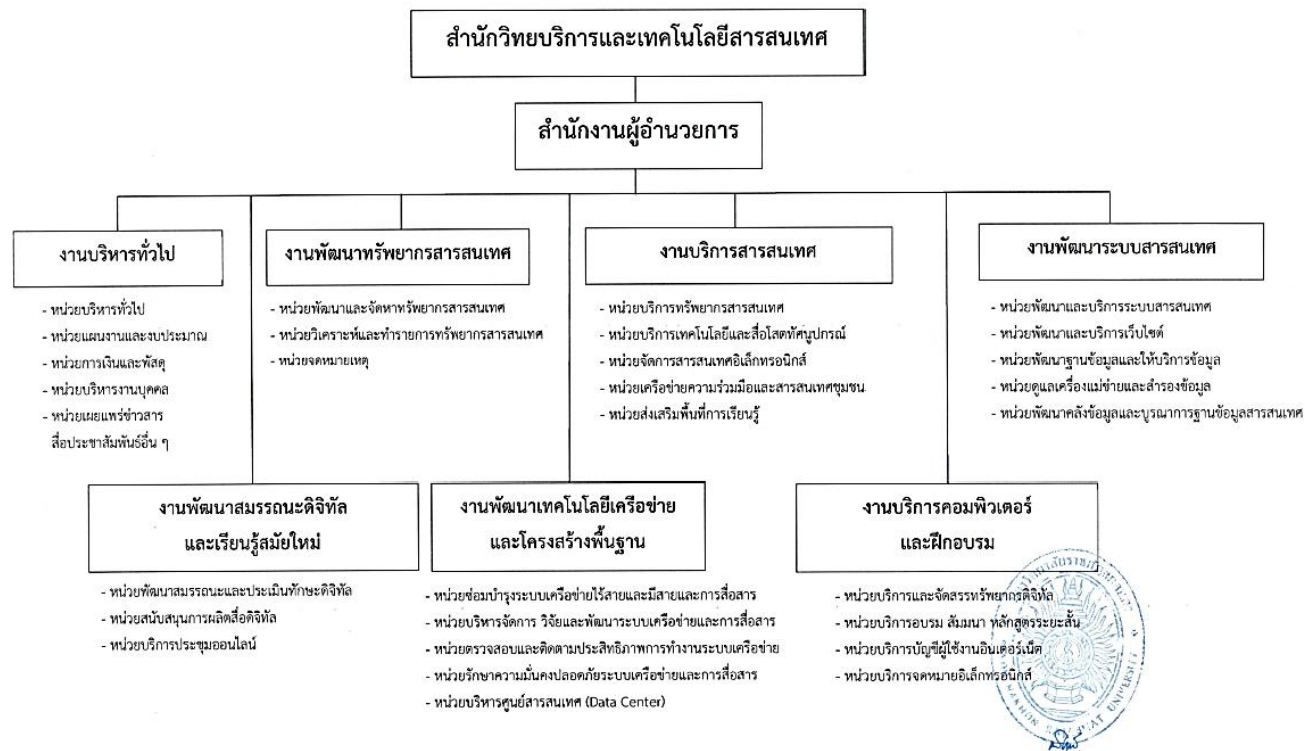
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีหน้าที่วางแผน บริหาร จัดการ จัดระบบงาน อำนวยการงานราชการ กำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ประเมินผล ตัดสินใจ แก้ปัญหาในงาน และมีรองผู้อำนวยการเป็นผู้ช่วย 3 ฝ่าย มีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ดำเนินงานนโยบายตามวิสัยทัศน์ที่แถลงไว้กับมหาวิทยาลัย มีหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ ทำหน้าที่บริหารจัดการงานสำนักงาน ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทั่วไป บริหารงานบุคคล ธุรการ การคลัง พัสดุ อาคารสถานที่ และผู้บังคับบัญชาสูงสุดมอบหมายภารกิจเฉพาะด้านให้กับคณะกรรมการที่แต่งตั้ง ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีคณะกรรมการประจำสำนัก และคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่กำหนด เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนการนำองค์กรสู่เป้าหมาย การวางแผน จัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร การรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ทุกสิ้นปีงบประมาณต้องรายงานการดำเนินงาน ให้คณะกรรมการประจำสำนักทราบก่อนนำเสนออธิการบดี มีสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทำหน้าที่กำกับ ติดตามสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเมินผลการดำเนินงานปีละ 1 ครั้ง รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ประเมินผลปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในขององค์กรที่เกี่ยวข้องตามวงรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



รูปภาพที่ OP-1 โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการแบ่งส่วนหน่วยงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน

(2) ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า คือ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (2) กลุ่มลูกค้าอื่น คือ บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ ตามตารางที่ OP.1-8 (สอดคล้องกับกระบวนการ 3.1, 3.2)

ตารางที่ OP. 1-8 (1) ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความคาดหวัง

ประเภทการบริการ	ลูกค้า/ลูกค้าย่อยอื่น	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	- ระบบและสื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ - ระบบสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่าย - อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน	- จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น - มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

ประเภทการบริการ	ลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
		- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการเรียน - บริการคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการค้นคว้า - ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย - ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและหลากหลาย	
	บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	- มีบริการระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ - มีระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ - มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน - อบรมความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพการเพื่อสนับสนุนการทำงาน - มีระบบรายงานผลการสอบวัดทักษะดิจิทัลนักศึกษาระดับปริญญาตรี - บริการระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ - ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย	- การได้รับบริการที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง - มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	- ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกัน - ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร - ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย - มีระบบรายงานผลการสอบวัดทักษะดิจิทัลนักศึกษาระดับปริญญาตรี	-ผู้บริหารมีความพึงพอใจร้อยละ 80

ประเภทการบริการ	ลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
2. การบริการด้านวิทยบริการ	1. นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร 2. อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร	1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ - ห้องสมุดมีหนังสือ/วารสารที่ผู้ต้องการ - ผู้ใช้บริการเสนอซื้อหนังสือแล้วบรรณารักษ์ต้องดำเนินการจัดซื้อให้ แต่ต้องดูเรื่องงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมา - ห้องสมุดมีหนังสือทันสมัยและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ - ห้องสมุดต้องหาทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ มาให้บริการ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ บอร์ดเกม Netflix และ E-BOOK 2. ด้านการบริการ - จัดบริการและพื้นที่การเรียนรู้ สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ส่งเสริมและสนับสนุน การเรียนรู้ในรูปแบบ Co-Working Space เพื่ออำนวยความสะดวก - สะดวก การใช้พื้นที่ศึกษา ค้นคว้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน - ผู้ใช้บริการที่ดีจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด - ให้บริการอย่างเท่าเทียมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ - การให้บริการที่เหนือความคาดหมาย - ข้อเสนอแนะการใช้บริการ หรือการใช้งานกับบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ทุกคน	-จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น -การให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง -มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
3. บริการพื้นที่การเรียนรู้	1. นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร 2. อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร	- จัดบริการและพื้นที่การเรียนรู้ สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ส่งเสริมและสนับสนุน การเรียนรู้ในรูปแบบห้องบริการ ARIT Space เพื่ออำนวยความสะดวก - จัดบริการพื้นที่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ห้องโถงบริการชั้น 1	-จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น -การให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง -มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
4. บริการจัดหารายได้	1. บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	- ให้บริการห้องประชุม และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ - จัดฝึกอบรมระยะสั้น - ให้บริการเช่าอุปกรณ์ สื่อโสตทัศนูปกรณ์ และคอมพิวเตอร์	-ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการบริการ ร้อยละ 80

ตารางที่ OP.1-8 (2) กลไกการสื่อสารและบทบาทของพันธมิตรผู้ส่งมอบและผู้ให้ความร่วมมือ

ลูกค้า	ความต้องการหลัก	ผลลัพธ์
C1 นักศึกษา	1. ระบบและสื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ 2. ระบบสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่าย 3. อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน 4. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการเรียน 5. บริการคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการค้นคว้า 6. ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย 7. ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและหลากหลาย	-จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น -มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
C2 บุคลากร	1. มีบริการระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ 2. มีระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ 3. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อำนวยความสะดวก 4. การปฏิบัติงาน 5. อบรมความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพการเพื่อสนับสนุนการทำงาน 6. มีระบบรายงานผลการสอบวัดทักษะดิจิทัลศึกษาระดับปริญญาตรี 7. บริการระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ 8. ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ หรือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย	-การได้รับบริการที่ทันสมัยรวดเร็ว และถูกต้อง -มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
C3 ผู้บริหาร	1. ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกัน 2. ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร 3. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบ 4. อินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย 5. มีระบบรายงานผลการสอบวัดทักษะดิจิทัล 6. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	-ผู้บริหารมีความพึงพอใจร้อยละ 80

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจำแนกประเภทผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่มีความสำคัญต่อระบบงานทั้ง 2 พันธกิจหลัก โดยกำหนดบทบาทและกลไกที่สำคัญต่อการสื่อสาร ตามตารางที่ OP. 1-9

ตารางที่ OP. 1-9 กลไกการสื่อสารและบทบาทของพันธมิตรผู้ส่งมอบ และผู้ให้ความร่วมมือ

ประเภทผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและนวัตกรรม/ ผลลัพธ์ที่ได้	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการสื่อสาร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
ผู้ส่งมอบ			
- บริษัท เออาร์ไอที จำกัด	- ให้บริการการรับรอง มาตรฐาน IC3 Digital Literacy Certification สำหรับนักศึกษาระดับ ปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	- ฝึกอบรม - โปรแกรมสอบ - ใบรับรองมาตรฐาน IC3	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
- บริษัท ดี เอสเคิร์ฟ จำกัด	- ให้บริการอีเมลล์สำหรับ บุคลากรและนักศึกษา google work space	- ฝึกอบรม - ระบบจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ - ระบบการเรียน ออนไลน์ Google Classroom	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
- สำนักงานบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการศึกษา หรือ UniNet	- ให้บริการโครงข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีด้านการ สื่อสาร	- พัฒนาโครงข่ายและ โครงสร้างพื้นฐาน ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของ หน่วยงาน และ มหาวิทยาลัยให้การ รองรับความต้องการ ใช้งาน	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	- ให้บริการเช่าเครือข่าย (Leased line) บริการ เครือข่ายสัญญาณ อินเทอร์เน็ตวงกว้าง ด้วยความจุของการ รับ-ส่งข้อมูลของตัว Bandwidth รองรับ ข้อมูลเข้าออกได้ ความเร็วคงที่มีความ เสถียรสูง	- ข้อตกลงตาม TOR	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
บริษัท ไอที สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด	- ให้บริการเช่าเครื่อง ถ่ายเอกสารของสำนัก งาน จำนวน 5,000 แผ่น/เดือน	- ข้อตกลงตาม TOR	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line

ประเภทผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและนวัตกรรม/ ผลลัพธ์ที่ได้	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการสื่อสาร
พันธมิตร			
เครือข่ายสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั่วประเทศ	- ความร่วมมือระหว่าง เครือข่ายสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั่วประเทศ	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
- คณะ / หน่วยงาน ต่างๆ ภายใน มหาวิทยาลัย	- ให้การสนับสนุน กิจกรรมและการ ดำเนินการ	- แผนการพัฒนา นักศึกษาด้าน สมรรถนะดิจิทัล	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
คู่ความร่วมมือ			
-ไม่มี-			
ด้านวิทยบริการ			
ผู้ส่งมอบ			
มหาวิทยาลัยสงขล านครินทร์ (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST)	- เป็นแหล่งอ้างอิง ที่ทำให้เกิดความ น่าเชื่อถือของ ผลิตภัณฑ์	- ฝึกอบรม	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
บริษัท เทรช ออน จำกัด	- ระบบชุดครุภัณฑ์ ระบบการบริการ ทรัพยากรห้องสมุด ด้วยเทคโนโลยี RFID	- ข้อตกลงตาม TOR	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - โทรศัพท์ - Messenger, Line
บัณฑิตวิทยาลัย/นักศึกษา/ ศิษย์เก่า/บุคคลทั่วไป	- มอบทรัพยากรการเรียนรู้	-	-
พันธมิตร			
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ	- กิจกรรมบริการ วิชาการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ความสอดคล้องตาม พันธกิจห้องสมุด	- หนังสือราชการ - อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - สื่อสังคมออนไลน์

ประเภทผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและนวัตกรรม/ ผลลัพธ์ที่ได้	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกที่สำคัญต่อการสื่อสาร
เครือข่ายห้องสมุดมนุษย์	- กิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคลากรใน เครือข่ายห้องสมุด มนุษย์	- บันทึกข้อตกลงความ ร่วมมือ	- หนังสือราชการ - อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - สื่อสังคมออนไลน์
สกอ. เครือข่าย ThaiLIS	- ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับเต็มที่ใช้ร่วมกัน - การใช้ TDC ThaiLIS Digital Collection ร่วมกัน - การใช้ สหบรรณานุกรม UC-TAL ร่วมกัน	- ฐานข้อมูลของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนกลาง	- อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม
หน่วยงานที่มีข้อตกลง (MOU) เช่น เรือนจำกลางจังหวัด สกลนคร	- กิจกรรมด้านการพัฒนา ห้องสมุดและฝึกอบรม วิชาชีพให้ความรู้แก่ ผู้ต้องหาราชทัณฑ์	- บันทึกข้อตกลงความ ร่วมมือ	- หนังสือราชการ - อีเมล - เว็บไซต์ - การประชุม - สื่อสังคมออนไลน์

P.3 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีภารกิจในการสนับสนุนการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2 ด้าน คือ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านวิทยบริการ จากการสำรวจข้อมูลการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏใกล้เคียงในรูปแบบสำนักที่จัดการบริการด้านเทคโนโลยี และด้านวิทยบริการสารสนเทศ ที่ใกล้เคียง ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏอุดรธานี 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และ 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ในการนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีความตระหนักและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานบริหารจัดการทุกมิติตามบริบท จึงได้พิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นด้านความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้ข้อมูลในปีการศึกษา 2567 ตามตาราง OP.1-10

ตารางที่ OP. 1-10 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญ

ประเด็นการ เทียบเคียง	รายละเอียด
จำนวนสถาบัน/สำนัก	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีสำนักที่จัดการบริการด้านนี้ ที่ใกล้เคียง ดังนี้ 1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด 3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ประเด็นการแข่งขัน/ ตำแหน่งขององค์กร	1. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีคะแนนอยู่ในระดับ 4.6 1) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีคะแนน อยู่ในระดับ 4.25 2) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีคะแนน อยู่ในระดับ 4.03 3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มีคะแนน อยู่ในระดับ 4.04
ตัวชี้วัดที่สำคัญในการ พิจารณาลำดับการ แข่งขัน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก
แหล่งที่มาของข้อมูล	ข้อมูลในปีการศึกษา 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร https://eqa.snru.ac.th/th/ 1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี https://library.udru.ac.th/ 2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด https://lib.reru.ac.th/ 3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย https://arit.urui.ac.th

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติงานการให้บริการและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ตามสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น เช่น การพัฒนาการให้บริการให้เป็นมาตรฐานสากล การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันการเปลี่ยนในปัจจุบัน การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ OP. 1-11 ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัย (PESTEL Analysis)	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	โอกาสในการสร้างความร่วมมือ และนวัตกรรม
KC1 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี	- ประสิทธิภาพในการใช้บริการที่ลดลง เช่น ความเร็วในการสื่อสาร ความสามารถในการป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์ - บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถตามเทคโนโลยีใหม่	- ร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาหลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - สร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล - พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์
KC2 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าและความต้องการใช้พื้นที่เรียนรู้ที่หลากหลาย	- การให้บริการของสำนักไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า พฤติกรรมการอ่านหนังสือที่เปลี่ยนไป พฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป - ศูนย์กลางการเรียนรู้สูญเสียความสำคัญ ไม่ตอบโจทย์ความต้องการยุคใหม่	- ร่วมมือกับคณะ/หน่วยงาน ในการสร้างพื้นที่เรียนรู้เฉพาะด้าน เช่น การติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบ WIFI - ร่วมมือกับหน่วยงานที่เน้นนวัตกรรม การศึกษา พัฒนา Co-Learning Space สร้างสรรค์กิจกรรมร่วม
KC3 งบประมาณจากภาครัฐและเงินรายได้ที่มีแนวโน้มลดลงจากจำนวนนักศึกษาที่เข้าใหม่ลดลง	- ขีดความสามารถในการลงทุนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม - คุณภาพการให้บริการลดลง - ภาพลักษณ์องค์กรอาจถดถอยหากไม่สามารถปรับตัวทัน	- สร้างความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงาน ในการทำวิจัยด้านเทคโนโลยีการศึกษา ระบบสารสนเทศ พัฒนาสื่อดิจิทัล - ร่วมมือกับห้องสมุดและศูนย์เทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากร
KC4 การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	- ระบบงานที่มีอยู่ไม่รองรับกับการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ/ข้อบังคับ - ความเสี่ยงต่อบทลงโทษและชื่อเสียงหากละเมิดกฎหมาย - ต้องเร่งปรับตัวและบุคลากรให้เข้าใจกฎหมายใหม่ๆ - โอกาสในการแข่งขันด้าน “ความน่าเชื่อถือ” และ “ความปลอดภัย”	- จัดการอบรมพัฒนาองค์ความรู้ด้าน PDPA และ Cybersecurity - พัฒนาแพลตฟอร์มหรือระบบกลางที่ปลอดภัยและถูกกฎหมาย - ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหรือภาคเอกชน ในการใช้เทคโนโลยีลดต้นทุนการพัฒนาเอง

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามพันธกิจในการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และ 2) ด้านวิทยบริการ เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ตารางที่ OP.1-12

ตาราง OP.1-12 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

แหล่งที่มาของข้อมูลเปรียบเทียบ	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	ข้อจำกัดของการได้มา (ถ้ามี)
สารสนเทศที่เผยแพร่ตามเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคู่เทียบ ตามตารางที่ OP.1-10	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ	ไม่มี

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์ (ST) และโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ที่สำคัญของสำนักวิทยบริการ จำแนกตามพันธกิจในการบริหารจัดการ ดังนี้ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านวิทยบริการ ตารางที่ OP.1-13

ตารางที่ OP.1-13 บริบทเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ผลผลิต/บริการ : 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
ผลผลิต/บริการ : 2) ด้านวิทยบริการ			
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	ภัยคุกคามเชิงกลยุทธ์ (ST)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
SC.1 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และใช้ระบบอัตโนมัติ (AI) เพื่อลดการพึ่งพาบุคลากรชั่วคราว SC.2 พัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดเพื่อเพิ่มทรัพยากร SC.3 ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจหลัก (แยกศูนย์วิทยบริการ/ศูนย์คอมพิวเตอร์)	SA.1 พัฒนาระบบคลาวด์ส่วนตัว (Private Cloud) และบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก SA.2 จัดฝึกอบรมทักษะดิจิทัลให้กับนักศึกษาและบุคลากรภายนอก เพิ่มรายได้จากการให้บริการ SA.3 สร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้เสมือนจริง (AR/VR) และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์	ST.1 ปรับปรุงระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ และฝึกอบรมบุคลากรด้าน Cybersecurity ST.2 ติดตั้งระบบสำรองสัญญาณอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์กระจายสัญญาณในพื้นที่เสี่ยง ST.3 จัดสรรงบประมาณเพื่ออัปเดตอุปกรณ์เทคโนโลยีให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	SO.1 ขออนุมัติเพิ่มอัตรากำลังหรือจ้างบุคลากรเฉพาะทางเพื่อลดภาระงาน SO.2 จัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศร่วมกับสถาบันพันธมิตร SO.3 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบติดตามผลแบบ Real-time

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ปรับปรุงกระบวนการและการให้บริการที่สำคัญ เพื่อมุ่งผลการดำเนินงานที่มีมาตรฐาน ตามภารกิจหลัก 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านวิทยบริการ โดยใช้เครื่องมือการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามตารางที่ OP. 1-14

ตารางที่ OP. 1-14 ระบบการปรับปรุงผลดำเนินการโดยรวม

ผลผลิต/บริการ	ประเภท	เครื่องมือการปรับปรุงผลดำเนินงาน	กระบวนการของสถาบันที่สำคัญ
1) ด้านเทคโนโลยี 2) ด้านวิทยบริการ	การปรับปรุงคุณภาพ	IQA, PDCA, EdPEX, SWOT, TOWS, Risk Management Cybersecurity Incident Response Plan	คณะกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
	มาตรฐาน	IQA, EdPEX	คณะกรรมการบริหารสำนัก คณะกรรมการตรวจสอบภายใน และ
	การเรียนรู้ระดับองค์กร	KM	ผู้รับผิดชอบนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยการกำกับติดตามของคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อนำมาจัดทำเป็นนโยบายและแผนพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3

แผนพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี

3.1 แผนพัฒนาองค์กรในระยะ 3 ปี

ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการที่ได้เรียงลำดับความสำคัญแล้ว จำนวน 7 แผน ดังนี้

Action Planning for Improvement Priorities

เรื่องที่ 1 : แผนทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ประเด็น	รายละเอียด
1. ผู้รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาจารย์กรกช มาตะรัตน์) มือถือ 090-0250736
3. คณะทำงาน	คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria For Performance Excellence : EdPEX)
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีภารกิจในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร โดยมีการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และมีแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย แต่วิสัยทัศน์ปัจจุบันยังไม่สะท้อนการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล ค่านิยมองค์กรยังไม่ชัดเจนและไม่ได้รับการสื่อสารอย่างทั่วถึง การเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติยังไม่เป็นรูปธรรม บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างชัดเจน และค่านิยมร่วมของสำนักวิทยบริการฯ ยังไม่ได้รับการปลูกฝังอย่างเป็นระบบ
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการ ดำเนินการ EdPEX	การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป็นรากฐานสำคัญในการนำองค์กร ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งหากองค์กรมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนจะช่วยปรับปรุงกระบวนการและผลผลิต ค่านิยมที่เน้นลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหากวัฒนธรรมองค์กรที่ดีส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพของบุคลากร การนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงนโยบายและปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ เพื่อนำองค์กรไปสู่มาตรฐานสากลสู่ความเป็นเลิศ
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
8. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ปีการศึกษา 2567

ประเด็น	รายละเอียด
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ต้องการวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสอดคล้องกับพันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานของสำนักฯ และตัวชี้วัดการบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด
10. งบประมาณ	20,000 บาท
11. การติดตามและรายงานผล	รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก
12. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	สำนักมีทิศทางการพัฒนาตามภาพลักษณ์หรือสิ่งที่อยากจะเป็นในอนาคตอย่างชัดเจน สื่อสารได้ทุกระดับ

แผนดำเนินงาน : แผนทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2568											
	2567			2568								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนวิสัยทัศน์ฯ และกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน และจัดทำแผนการดำเนินงาน/รายละเอียด	↔											
2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมปัจจุบัน กรอบแนวคิด EdPEx และแนวปฏิบัติที่ดี /รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา -วิเคราะห์บริบทที่เปลี่ยนแปลง -ศึกษาความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		↔										
3. การสำรวจความคิดเห็น เช่น จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ สำรวจบุคลากรทุกระดับ (เป้าหมาย 100 %)		↔										
4. จัดประชุมบุคลากรเชิงปฏิบัติการ ร่วมคิดร่วมสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนัก (ออกแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการร่างค่านิยมองค์กร 3-5 ข้อ)			↔									
5. นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำสำนัก				↔								
6. ดำเนินกิจกรรมปลูกฝัง กิจกรรมประจำเดือนตามค่านิยม การบูรณาการค่านิยมเข้าสู่กระบวนการทำงาน					↔							
7. การประเมินและปรับปรุง ☐ รายงานผลการประเมินปลูกฝัง ☐ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง											↔	

เส้นทึบ ↔ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน

Action Planning for Improvement Priorities

เรื่องที่ 2 : แผนปรับปรุงและพัฒนาช่องทางสื่อสารองค์กร เพื่อการสื่อสาร
ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ประเด็น	รายละเอียด
1. ผู้รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาจารย์ ดร.ชายแดน มิ่งเมือง) มือถือ 092-7865399
3. คณะทำงาน	คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria For Performance Excellence : EdPEX)
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านทาง คณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้า สำนักงาน หัวหน้างาน และบุคลากร แต่เนื่องจากช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ยังขาดประสิทธิภาพ จึงควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้มีความรวดเร็ว ฉับไว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น - ผลประเมินด้านความพึงพอใจของบุคลากรมีแนวโน้มลดลงและไม่เป็นปัจจุบัน
5. ความสำคัญของแผนนี้กับ การดำเนินการ EdPEX	- เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรให้รวดเร็ว ฉับไว และได้ข้อมูล ที่ถูกต้อง (หมวด 1 การนำองค์กร) - เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรในองค์กร
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
7. ระยะเวลาการดำเนินการ โครงการ	ปีการศึกษา 2567
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	- จำนวนช่องทางการสื่อสารองค์กรที่เพิ่มขึ้น - ผลลัพธ์ด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรมีแนวโน้มดีขึ้น - การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร
9. งบประมาณ	-
10. การติดตามและรายงานผล	-การติดตามและประเมินผลแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) การติดตามรายเดือน โดยจัด ประชุมคณะทำงาน รายงานความคืบหน้า วิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานและประเมิน ปัญหาอุปสรรค 2) การประเมินรายไตรมาสด้วยการประเมินตามตัวชี้วัด สำนวณ ความพึงพอใจ วิเคราะห์ประสิทธิภาพแต่ละช่องทาง และจัดทำรายงานสรุปผล

ประเด็น	รายละเอียด
	3) ประเมินรายปีเพื่อประเมินผลโดยรวม จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เปรียบเทียบกับปีก่อนและวางแผนต่อยอด -การรายงานผลเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร (ก.บ.) และเสนอต่อคณะกรรมการ ประจำสำนัก นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาต่อยอด อย่างต่อเนื่อง
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1) เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและ บุคลากรในสำนักที่มีประสิทธิภาพ ระบบสื่อสารที่เป็นมาตรฐานและมีการ ประสานงานที่ดีจะช่วยลดปัญหาข้อมูลไม่สอดคล้องกัน ส่งผลให้การบริหาร มีคุณภาพดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กร 2) สร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายจะ เข้าถึงได้ง่ายและจะช่วยสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้เกิด ความรู้สึกเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและ ความสำเร็จร่วมกันของมหาวิทยาลัย

แผนดำเนินงาน : แผนปรับปรุงและพัฒนาช่องทางสื่อสารองค์กร เพื่อการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2568											
	2567			2568								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงและ พัฒนาช่องทางสื่อสารองค์กร		↔										
2. ประเมินสถานการณ์ วางแผน สํารวจ ช่องทางสื่อสารปัจจุบัน วิเคราะห์ ประสิทธิภาพและกำหนดมาตรฐานการ สื่อสาร			↔									
3. พัฒนาปรับปรุงช่องทางสื่อสาร ได้แก่ เว็บไซต์ พัฒนาช่องทางดิจิทัลและสร้าง ระบบบริหารจัดการเนื้อหา					↔							
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการ ฝึกอบรมทักษะการสื่อสารดิจิทัล และสร้าง เครือข่ายการสื่อสาร						↔						
5. กำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ สรุปผล								↔				
6. ทบทวนผล ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง									↔			

เส้นทึบ ↔ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน

Action Planning for Improvement Priorities

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

เรื่องที่ 3 แผนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของสำนัก

ประเด็น	รายละเอียด
1. สำนัก/สถาบันที่รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาจารย์กรกช มาตะรัตน์) มือถือ 090-0250736
3. คณะทำงาน	คณะกรรมการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	จากการประเมินตนเองและการประเมินองค์กรพบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย มีจุดอ่อนคือการเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ไม่สามารถวัดผลได้อย่างตรงเป้าประสงค์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการวางแผนยังมีจำกัด การติดตามประเมินผลไม่เป็นระบบ อย่างไรก็ตามองค์กรมีโอกาสในการปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนการอุดมศึกษาระยะยาว และแนวทางการพัฒนาตามมาตรฐาน EdPEX แต่ยังมีอุปสรรคและข้อจำกัด ในด้านงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินการตามแผน
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEX	แผนการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการ EdPEX โดยเฉพาะหมวด 1 ภาวะผู้นำในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์องค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมการวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ หมวด 4 การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในการกำหนดตัวชี้วัดและระบบติดตามประเมินผล หมวด 6 การจัดการกระบวนการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จตามเป้าหมาย การมีแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการที่มีคุณภาพจะเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน EdPEX
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
7. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ปีการศึกษา 2567

ประเด็น	รายละเอียด
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1. ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด ตามยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนัก (ระดับ 5) 2. ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจและสามารถอธิบายทิศทางองค์กรได้ ร้อยละ 90 3. ร้อยละของโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการตามแผน ร้อยละ 85 4. จำนวนครั้งในการทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 5. ร้อยละของบุคลากรในสำนักได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัล ร้อยละ 70
9. งบประมาณ	20,000 บาท
10. การติดตามและรายงานผล	1. ติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี และประเมินผล 2. สรุปข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 3. ประเมินผลสำเร็จของการปรับปรุงแผนโดยรวม เปรียบเทียบประสิทธิผล ระหว่างแผนเดิมกับแผนใหม่ 4. รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก (รายไตรมาส)
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ที่ปรับปรุงใหม่จะช่วยให้องค์กรมีทิศทางที่ชัดเจน และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจนจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น 2. การสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร กระบวนการปรับปรุงแผนที่มีการมีส่วนร่วมจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจทิศทางองค์กร และรู้สึกเป็นเจ้าของแผนส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนแผนที่มีประสิทธิภาพและ ยั่งยืนมากขึ้น 3. การยกระดับคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ขององค์กร แผนที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จะช่วยให้องค์กรสามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้คุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ขององค์กรที่ดีขึ้น 4. การเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แผนยุทธศาสตร์ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง 5. การสนับสนุนการรับรองมาตรฐาน EdPEx และการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการที่มีคุณภาพจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEx ทั้ง 7 หมวด ช่วยให้องค์กรได้รับการรับรองและก้าวสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน

แผนดำเนินงาน : แผนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนัก

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2568											
	2567			2568								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	←→											
2. การทบทวนและวิเคราะห์แผนปัจจุบัน โดยการประเมินประสิทธิผลของแผนที่ใช้อยู่วิเคราะห์ความสอดคล้องกับนโยบายระดับมหาวิทยาลัยและระดับกระทรวง ระบุปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน		←→										
3. การวิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดทิศทาง ด้วยการวิเคราะห์ SWOT การศึกษาแนวโน้มและประเด็นยุทธศาสตร์ และการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมใหม่			←→									
4. จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการฉบับปรับปรุง โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน				←→								
5. การสร้างการมีส่วนร่วมและการอนุมัติแผน ผ่านการถ่ายทอดและรับฟังความคิดเห็น การปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะ และการนำเสนอขออนุมัติ					←→							
5. เสนอแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และคณะกรรมการประจำ						←→						
6. กำกับติดตามผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ สรุปผล และประเมินผล							←→					

เส้นทึบ ←→ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน

Action Planning for Improvement Priorities

เรื่องที่ 4 : แผนปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of customers) ให้ครอบคลุมและเป็นระบบ

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ประเด็น	รายละเอียด
1. คณะ/สถาบันที่รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาจารย์รุจิรา จงคล้ายกลาง) มือถือ 081-1480058
3. คณะทำงาน	คณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of customers) ให้ครอบคลุมและเป็นระบบ
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	การรับฟังเสียงของลูกค้ายังไม่ครอบคลุมในทุกพันธกิจของสำนัก ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
5. ความสำคัญของแผนนี้กับ การดำเนินการ EdPEX	หมวดที่ 3 ลูกค้า ต้องมีการรับฟังเสียงของลูกค้าที่ครอบคลุมในทุกพันธกิจ ของสำนัก และนำมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ตลอดจนการพัฒนาระบบการของ ผลิตภัณฑ์ของสำนัก และพัฒนาผลิตภัณฑ์ของสำนักให้สอดคล้องกับ ความต้องการ ของลูกค้า
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
7. ระยะเวลาการดำเนินการ โครงการ	ปีการศึกษา 2568
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ
9. งบประมาณ	20,000 บาท
10. การติดตามและรายงานผล	คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าครบทุกกลุ่ม เพื่อมาปรับปรุง ทั้งในด้านการบริการ และการ ปรับปรุงการทำงานของสำนัก

แผนดำเนินงาน : แผนปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ให้ครอบคลุม และเป็นระบบ

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2568											
	2568			2569								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า	←→											
2. กำหนดกลุ่มลูกค้า สารสนเทศ ช่องทาง ความถี่ที่ต้องการ	←→											
3. รับฟังเสียงลูกค้า ข้อมูลตามกลุ่มลูกค้า ช่องทาง และความถี่				←→								
4. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำ รายงาน							←→					
5. กำกับ ติดตามการรับฟังเสียงลูกค้า ประเมินผล และจัดทำรายงานเสนอต่อ คณะกรรมการประจำสำนัก										←→		
6. ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง											←→	

เส้นทึบ ←→ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน

Action Planning for Improvement Priorities

เรื่องที่ 5 : แผนค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร

การปรับปรุงข้อมูล

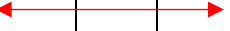
☒ ข้อมูลเดิม

☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ประเด็น	รายละเอียด
1. สำนัก/สถาบันที่รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราวุธ ระพันธ์คำ) มือถือ 081-1419780
3. คณะทำงาน	คณะทำงานพัฒนาคุณภาพบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	สำนักยังไม่มีกำหนดปัจจัยความผูกพันบุคลากร
5. ความสำคัญของแผนนี้กับ การดำเนินการ EdPEX	-ความผูกพันของบุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความมุ่งมั่น ทั้งทางอารมณ์และสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ ของสำนัก ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สำคัญในหมวด 3 และปรากฏในโครงสร้างองค์กรของการรักษาและพัฒนากำลังคนคุณภาพ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร หมวด 5 (การมุ่งเน้นบุคลากร) -การมีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพัน จะช่วยให้องค์กรสามารถตั้งตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ด้านบุคลากรได้ตรงเป้าหมายมากขึ้น หมวด 7 (ผลลัพธ์) -ความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ช่วยให้องค์กรออกแบบนโยบาย HR, การส่งเสริมแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมการทำงานได้ตรงจุด
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
7. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ปีการศึกษา 2568
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	- ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 80 - รายงานผลการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากรที่ผ่านการรับรองจากผู้บริหาร - จำนวนข้อเสนอเชิงนโยบายหรือแนวทางพัฒนาจากผลการวิเคราะห์ มากกว่า 3 แนวทาง - ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อผลการดำเนินงาน มากกว่า ระดับ 4.00 (จากคะแนนเต็ม 5) - มีการนำผลไปใช้ปรับปรุงนโยบายและกิจกรรมด้านบุคลากรในรอบปีงบประมาณ

ประเด็น	รายละเอียด
9. งบประมาณ	130,000 บาท
10. การติดตามและรายงานผล	มีการตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินงาน วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและสะท้อนข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงกระบวนการ ประชุมติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน จัดทำรายงานสรุปผลความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรค เสนอคณะกรรมการบริหารสำนัก สรุปข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อบูรณาการเข้าแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. ด้านข้อมูลและการตัดสินใจ ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากร เพื่อกำหนดนโยบาย HR และกิจกรรมพัฒนาบุคลากรได้ตรงจุด 2. ด้านความพึงพอใจของบุคลากร บุคลากรเห็นคุณค่าของตนและเพิ่มระดับความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน 3. ด้านประสิทธิภาพขององค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กร 4. ด้านพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx สอดคล้องตามแนวทางหมวด 5 และหมวด 7 แสดงให้เห็นการพัฒนาคุณภาพที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการมีส่วนร่วมของบุคลากร

แผนดำเนินงาน : แผนค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2569											
	2568			2569								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากร - จัดสัมมนาประจำปี เพื่อสร้างโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ พบปะพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคลากรทั้งในและนอกสถานที่ - จัดทำแบบสำรวจความผูกพันเพื่อศึกษาว่าบุคลากรในแต่ละสายงานนั้นให้ความสำคัญกับปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันประเด็นใดเป็นลำดับแรก												
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน												

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2569											
	2568			2569								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
3. ดำเนินการส่งเสริมปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร					←→							
4. กำหนดมาตรการและแนวทางการส่งเสริมปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร และกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินความผูกพันของบุคลากร					←→							
4. กำกับติดตาม รายงานผลการค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก								←→				
6. ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง										←→		

เส้นทึบ ←→ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน

Action Planning for Improvement Priorities

เรื่องที่ 6 : แผนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ประเด็น	รายละเอียด
1. คณะ/สถาบันที่รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ (นางสาวอังคณา ศิริกุล) มือถือ 0872180730
3. คณะทำงาน	คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแผนพัฒนาบุคลากรที่เกิดจากการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร (IDP) โดยการพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งและสมรรถนะที่กำหนดในแต่ละตำแหน่ง เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของบุคลากรเฉพาะด้าน เพื่อกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรรายปีและแผนพัฒนาบุคลากรราย 4 ปี ตามความจำเป็นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี -สำนักวิทยบริการฯ ได้เตรียมความพร้อมบุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยกำหนดในแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน โดยการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เพียงพอต่อการดำเนินงานของสำนัก -สำนักวิทยบริการฯ ขาดระบบการวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) การประเมินสมรรถนะและการใช้ข้อมูลในการพัฒนารายบุคคลยังไม่ชัดเจน ขาดการติดตามการนำความรู้และองค์ความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดกลไกการติดตามการพัฒนางานองค์ความรู้อย่างแท้จริง และการผลักดันให้เกิดองค์ความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาต่อยอดและส่งเสริมให้เติบโตในสายงาน รวมถึงบุคลากรมีความสนใจในการพัฒนา (AI/Digital skills) แต่ไม่มีแผนสนับสนุนเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEX	แผนบุคลากรเป็นเครื่องมือหลักที่กำหนดทิศทางการพัฒนาและความก้าวหน้าของบุคลากรสำนัก รวมทั้งการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับหมวด 5 (บุคลากร) และหมวด 6 (การปฏิบัติการ) โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรให้สอดคล้องกับภารกิจองค์กร การพัฒนาและสร้างความผูกพันบุคลากร การออกแบบและกระบวนการหลัก การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม และการจัดทำ KPI ระดับหน่วยงาน (Outcome-based)
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
7. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ปีการศึกษา 2568

ประเด็น	รายละเอียด
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	- ร้อยละของบุคลากรที่มีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) - สัดส่วนบุคลากรที่มีสมรรถนะระดับเหมาะสมกับงาน - ร้อยละของบุคลากรที่นำความรู้ไปใช้จริงในงาน - ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากร
9. งบประมาณ	20,000 บาท
10. การติดตามและรายงานผล	มีการตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินงาน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปรับแผนหากมีความจำเป็น จัดทำรายงานสรุปผลความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรค เสนอคณะกรรมการบริหารสำนัก สรุปข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากร และเสนอคณะกรรมการประจำสำนัก
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	บุคลากรมีทักษะตรงกับภารกิจของหน่วยงาน

แผนดำเนินงาน : แผนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2569											
	2568			2569								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ	←→											
2. จัดทำนโยบายการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง - พิจารณาแผนพัฒนาบุคลากร ติดตามอัตราที่จะเกษียณอายุราชการในอนาคต - ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง - จัดทำนโยบาย/มาตรการการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง		←→										
2. ปรับแผนพัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร				←→								
3. กำหนดเป้าหมาย โครงการ/กิจกรรม และตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากร				←→								
4. เสนอต่คณะกรรมการประจำสำนัก และมหาวิทยาลัย							←→					
5. กำกับติดตามผลการดำเนินงาน วิเคราะห์สรุปผล และประเมินผล								←→				

เส้นทึบ ←→ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน

Action Planning for Improvement Priorities

เรื่องที่ 7 : แผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ

การปรับปรุงข้อมูล

☒ ข้อมูลเดิม☐ ปรับปรุงใหม่จากปีการศึกษา.....

ประเด็น	รายละเอียด
1. คณะ/สถาบันที่รับผิดชอบ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าโครงการ (ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก)	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราวุธ ระพันธ์คำ) มือถือ
3. คณะทำงาน	ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (Self Assessment/ Organizational Assessor SA/OA)	1. สำนักยังไม่มีการพัฒนากระบวนการและการจัดทำระบบการบริการ 2. สำนักยังไม่มีกระบวนการในการจัดทำแผนการพัฒนาและการบริการ 3. สำนักยังไม่มีกระบวนการปรับเปลี่ยนกระบวนการและการจัดทำระบบ การบริการเมื่อเกิดปัญหา 4. การจัดทำแผนกระบวนการและการจัดทำระบบการให้บริการจาก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 5. การวางแผนการจัดทำระบบการให้บริการยังไม่คำนึงถึงความได้เปรียบหรือโอกาส พัฒนา
5. ความสำคัญของแผนนี้กับ การดำเนินการ EdPEX	หมวด 6 ที่ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสอดคล้อง กับกฎระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง และนโยบายของสำนักและมหาวิทยาลัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะการณ์
6. กระบวนการและขั้นตอน	ตามตารางแผนการดำเนินงาน
7. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	ปีการศึกษา 2568
8. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	- ประสิทธิภาพของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการผู้เรียนและลูกค้า - ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
9. งบประมาณ	-
10. การติดตามและรายงานผล	คณะกรรมการบริหารของสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	บริการรวดเร็ว มีประสิทธิภาพตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ

แผนดำเนินงาน : แผนการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ

ขั้นตอนดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2569											
	2568			2569								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนากระบวนการจัดทำระบบการให้บริการของสำนัก	←→											
2. กำหนดกรอบและกระบวนการจัดทำระบบการให้บริการของสำนัก	←→											
3. จัดทำแผนเพื่อพัฒนาระบบการและการจัดทำระบบการให้บริการ				←→								
3. ประชาพิจารณากระบวนการและการจัดทำระบบการให้บริการ					←→							
4. นำแผนพัฒนาระบบการและการจัดทำระบบการให้บริการเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก						←→						
5. นำแผนพัฒนาระบบการและการจัดทำระบบการให้บริการไปปฏิบัติ						←→						
6. กำกับติดตามผลการดำเนินงานวิเคราะห์ สรุปผล และประเมินผล									←→			

เส้นทึบ ←→ หมายถึง แผนการปฏิบัติงาน