



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Education Criteria for Performance Excellence

ประจำปีการศึกษา 2561

EdPEX REPORT

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2561 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และตัวชี้วัดของสำนักฯ โดยได้นำเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับ การยอมรับในระดับสากลมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยรายงานฉบับนี้สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมการดำเนินงานของบุคลากรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ ผู้บริหารสำนักฯ และบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งในการดำเนินงานมาโดยตลอด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้ร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ให้เป็นองค์กรที่มีพัฒนาการอย่างยั่งยืน ต่อเนื่อง และทำประโยชน์ให้กับสังคม ประเทศชาติ อีกทั้งยังส่งผลสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในระดับสากลต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ทิรประเสริฐสิน)

ผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พฤษภาคม 2562

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ : โครงร่างองค์กร	OP-1
ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการ	
หมวด 1 การนำองค์กร	1
1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง	1
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	7
หมวด 2 กลยุทธ์	10
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	10
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	12
หมวด 3 ลูกค้า	14
3.1 เสียงของลูกค้า	14
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	20
หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	23
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	23
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	24
หมวด 5 บุคลากร	31
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	31
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	34
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	36
6.1 กระบวนการทำงาน	36
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	39
หมวด 7 ผลลัพธ์	44
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ	44
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	53
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	58
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	63
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
โครงสร้างองค์กร	
ตารางที่ OP-1 การบริการที่สำคัญของสำนักฯ	OP-1
ตารางที่ OP-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม	OP-3
ตารางที่ OP-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	OP-4
ตารางที่ OP-4 กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐานบังคับสำคัญ	OP-6
ตารางที่ OP-5 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	OP-9
ตารางที่ OP-6 ผู้ส่งมอบ	OP-11
ตารางที่ OP-7 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	OP-13
หมวด 1 การนำองค์กร	
ตารางที่ 1.1 วิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ	4
ตารางที่ 1.2 วิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพันของคณะกรรมการบริหาร บุคลากร และ ลูกค้า	6
ตารางที่ 1.3 การประเมินผลระบบการบริหารงาน	9
ตารางที่ 1.4 การจัดการกับผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบ	9
หมวด 2 กลยุทธ์	
ตารางที่ 2.1 แสดงขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	10
ตารางที่ 2.2 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ	12
หมวด 3 ลูกค้า	
ตารางที่ 3.1 ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า	15
หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
ตารางที่ 4.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญในการวัดผลการดำเนินงาน	23
ตารางที่ 4.2 การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศ	26
ตารางที่ 4.3 การควบคุมด้านความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ	27
ตารางที่ 4.4 คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	28
ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์เหตุการณ์กรณีฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	29
หมวด 5 บุคลากร	
ตารางที่ 5.1 วิธีการจัดการการเปลี่ยนแปลงบุคลากร	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	
ตารางที่ 6.1 กระบวนการหลักและข้อกำหนด	37
ตารางที่ 6.2 การวิเคราะห์คัดเลือกผู้ส่งมอบที่สำคัญของกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้	41
หมวด 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	
ตารางที่ 7.1.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน	48
ตารางที่ 7.1.2 ร้อยละของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต Downtime	49
ตารางที่ 7.1.3 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลา	51
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	
ตารางที่ 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจ เปรียบเทียบ กับคู่เทียบ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	54
ตารางที่ 7.2.2 ร้อยละความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	55
ตารางที่ 7.2.3 ร้อยละความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมจำแนกตามประเภทของลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย	56
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	
ตารางที่ 7.3.1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระหว่าง	58
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	
ตารางที่ 7.4.1 จำนวนชุมชนที่ได้รับการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายใต้ความร่วมมือกับสำนัก	69
ตารางที่ 7.4.2 จำนวนองค์ความรู้ของท้องถิ่นที่ได้จัดทำสู่ระบบ Human Library Digital	69

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปภาพ	หน้า
โครงสร้างองค์กร	
รูปที่ OP-1 โครงสร้างองค์กร	OP-7
หมวด 1 การนำองค์กร	
รูปที่ 1.1 การจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วม	2
รูปที่ 1.2 การสร้างบรรยากาศ	3
รูปที่ 1.3 โครงสร้างการกำกับดูแลองค์กร	5
หมวด 2 กลยุทธ์	
รูปที่ 2.1 แสดงการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์/ แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (PM-22)	11
หมวด 3 ลูกค้า	
รูปที่ 3.1 กระบวนการค้นหาความต้องการ/การบริการ/ความต้องการของลูกค้า	20
รูปที่ 3.2 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์	21
รูปที่ 3.3 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีปฏิบัติการแก้ไข	22
รูปที่ 3.4 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีปฏิบัติการป้องกัน	22
หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
รูปที่ 4.1 กระบวนการจัดการความรู้	24
รูปที่ 4.2 RMUTI Information Security Policy	25
รูปที่ 4.3 ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน	29
หมวด 5 บุคลากร	
รูปที่ 5.1 ขั้นตอนการทำงานการสรรหาบุคลากร	32
รูปที่ 5.2 สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร	34
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	
หมวด 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	
รูปที่ 7.1.1 ร้อยละผู้สอบผ่านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเทียบกับจำนวนข้อสอบ ที่ให้บริการ	44
รูปที่ 7.1.2 จำนวนครั้งในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	44
รูปที่ 7.1.3 จำนวนสื่อดิจิทัล	45
รูปที่ 7.1.4 สัดส่วนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษาตามมาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	45

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

รูปภาพ	หน้า
รูปที่ 7.1.5 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เรียน	46
รูปที่ 7.1.6 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มีผลต่อผู้เรียน และการพัฒนาการเรียนการสอน	46
รูปที่ 7.1.7 จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้พื้นที่ในการเรียนรู้	47
รูปที่ 7.1.8 จำนวนรายวิชาเพื่อใช้ศึกษาโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เพิ่มขึ้น	47
รูปที่ 7.1.9 ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้เข้ารับทดสอบความรู้	48
รูปที่ 7.1.10 ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	49
รูปที่ 7.1.11 ร้อยละของการแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	49
รูปที่ 7.1.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร	50
รูปที่ 7.1.13 ร้อยละของหน่วยไฟฟ้าที่ลดลง	50
รูปที่ 7.1.14 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลากระบวนงานการให้บริการยืมหนังสือ (เวลามาตรฐาน 6 นาที)	52
รูปที่ 7.1.15 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลาการแก้ปัญหาบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต (เวลามาตรฐาน 8 นาที)	52
รูปที่ 7.1.16 คะแนนประเมินผู้ขายทรัพยากรสารสนเทศ	53
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	
รูปที่ 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม เปรียบเทียบ กับคู่เทียบ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	54
รูปที่ 7.2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบ	55
รูปที่ 7.2.3 ร้อยละของความรู้หลังเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมจำแนกตามประเภทของลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย	56
รูปที่ 7.2.4 การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	57
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	
รูปที่ 7.3.1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม	59
รูปที่ 7.3.2 แสดงการประเมินค่าเฉลี่ยตรวจประเมินกิจกรรม 7ส	60
รูปที่ 7.3.3 แสดงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	61
รูปที่ 7.3.4 ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	61
รูปที่ 7.3.5 แสดงระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากร	62

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

รูปภาพ	หน้า
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	
รูปที่ 7.4.1 ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร	63
รูปที่ 7.4.2 จำนวนครั้งในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก	63
รูปที่ 7.4.3 จำนวนครั้งในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก	64
รูปที่ 7.4.4 จำนวนครั้งในการประชุมบุคลากรสำนัก	64
รูปที่ 7.4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	65
สารสนเทศ	
รูปที่ 7.4.6 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน	66
รูปที่ 7.4.7 ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนัก	66
รูปที่ 7.4.8 ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	67
รูปที่ 7.4.9 ผลการตรวจประเมิน ISO : 9001	67
รูปที่ 7.4.10 ผลการตรวจประเมินกิจกรรม 7ส	68
รูปที่ 7.4.11 แสดงผลสำเร็จตามตัวชี้วัด	70
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	
รูปที่ 7.5.1 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน	71
รูปที่ 7.5.2 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้	72

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์กร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นจากการรวมหน่วยงานของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 หน่วยงานเข้าด้วยกัน ได้แก่ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดตั้งขึ้น ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 6 และมาตรา 9 วรคสอง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และบุคคลทั่วไป โดยการนำเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย และเหมาะสมมาใช้ในการบริการ

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การบริการที่สำคัญของสำนักฯ

ตารางที่ OP-1 การบริการที่สำคัญของสำนักฯ

บริการหลักที่สำคัญ	ลักษณะ/วิธีการให้บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ
1. บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้	มีทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการ ประกอบด้วยสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สิ่งไม่ตีพิมพ์ เช่น ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี บลูเรย์ ทั้งสารคดี และบันเทิงคดี โดยมีเครื่องสืบค้น ไว้ให้บริการทุกชั้น มีบริการยืมด้วย เครื่องอัตโนมัติ บริการคืนและชำระค่าปรับ อัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีบริการระบบภาษาต่างประเทศ มุม mini TCDC Center มุม SET Corner มุม Human Library มุมหนังสือใหม่ ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ และห้องมินิเธียเตอร์ ไว้ให้บริการอีกด้วย ซึ่งผู้ใช้บริการ ต้องเป็นสมาชิกก่อน	เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า แก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถใช้ทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริการหลักที่สำคัญ	ลักษณะ/วิธีการให้บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ
2. บริการฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และพื้นที่ บริการ เพื่อสนับสนุนการ เรียนรู้	มีบริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียนหรือ ปฏิบัติการในสำนักงาน ซึ่งจำเป็นต้องติดตั้ง ซอฟต์แวร์พื้นฐานที่เป็นประโยชน์ในการ ให้บริการและการจัดการเรียนการสอน	การบริการทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ ให้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถใช้ซอฟต์แวร์ที่มี ลิขสิทธิ์ถูกต้อง เพื่อ ตอบสนองพันธกิจ
3. บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	1. บริการโครงข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure Service) 2. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service) 3. บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (RMUTI Virtual Private Network) 4. บริการพื้นที่สำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน มทร. อีสาน 5. ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (Electronic Mail Service) 6. บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิก อินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว 7. ระบบบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต	เป็นบริการหลักที่สำคัญตาม พันธกิจ โดยสอดคล้องและ สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย
4. บริการระบบการ จัดการเรียนการสอน e-Learning	บริการ LMS (Learning Management System) เป็นบริการที่สนับสนุนการเรียน การสอนสำหรับอาจารย์ และนักศึกษา	เพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่อง มือสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน ให้ผู้เรียนสามารถ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา
5. บริการสารสนเทศ ท้องถิ่นและจดหมายเหตุ มทร. อีสาน	- สารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา ให้บริการรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ฐานข้อมูล คลังปัญญา มทร.อีสาน - จดหมายเหตุ มทร.อีสาน ให้บริการข้อมูล ประวัติความเป็นมา เหตุการณ์สำคัญ	เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ของท้องถิ่นในจังหวัด นครราชสีมา และจดหมายเหตุ มทร.อีสาน

บริการหลักที่สำคัญ	ลักษณะ/วิธีการให้บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ
	สถานที่สำคัญ วิทยุทัศน์และพันธกิจ บุคคลสำคัญ และจดหมายเหตุดิจิทัล ทางเว็บไซต์	

(2) พันธกิจ วิทยุทัศน์ ค่านิยม

ตารางที่ OP-2 พันธกิจ วิทยุทัศน์ ค่านิยม

วิทยุทัศน์	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ ที่สนับสนุน การผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ภายใต้มาตรฐานคุณภาพสากล
พันธกิจ	1. ให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย 2. ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน แบบบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน 4. ร่วมจัดทำระบบสารสนเทศท้องถิ่นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของท้องถิ่น 5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลและพัฒนาองค์กรเข้าสู่องค์กรคุณภาพ
ค่านิยม	ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ
สมรรถนะหลัก	บริการด้วยความเต็มใจ บริการอย่างมีคุณภาพ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ตารางที่ OP-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ประเภทตำแหน่ง คุณลักษณะของบุคลากร	วุฒิการศึกษา				อายุ (Generation)				กลุ่มงาน											
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี หรือ เทียบเท่า	ป.โท หรือ เทียบเท่า	ป.เอก หรือ เทียบเท่า	< 19 ปี	20- 37 ปี	38- 52 ปี	53 ปี ขึ้นไป	สำนักงานผู้อำนวยการ			งานบริหารงานทั่วไป			งานวิทยบริการ			งานเทคโนโลยี สารสนเทศ		
					(Z)	(Y)	(X)	(BB)	ขรก	พนง.	ลจ.	ขรก	พนง.	ลจ.	ขรก	พนง.	ลจ.	ขรก	พนง.	ลจ.
ผู้บริหาร																				
ระดับสูง																				
ระดับกลาง			1				1		1											
ระดับต้น			3				3			1		1				1				
สายสนับสนุน																				
ประเภททั่วไป																				
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	2					2							1				1			
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	1						1										1			
ช่างเทคนิคปฏิบัติงาน	1					1							1							
เชี่ยวชาญเฉพาะ																				
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		13				7	6						5	2		1	4			1
นักเอกสารสนเทศ		3						3									3			
บรรณารักษ์		5				4	1									2	4			
นักวิชาการศึกษา		8				6	3									3			6	
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา		4	1			4	1											1		4
วิชาชีพเฉพาะ																				
นักวิชาการคอมพิวเตอร์		9				9											3		1	5
วิศวกร		2				2														2
รวม	4	44	5	0	0	35	16	3	1	1	0	1	7	2		7	16	1	7	12
ร้อยละ	7.55	83.02	9.43	0.00	0	66.04	30.19	5.66	1.89	1.89	0.00	1.89	13.21	3.77	0.00	13.21	30.19	1.89	13.21	22.64
จำนวนบุคลากรรวม	53																			คน

3.1 ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

1) ข้าราชการ/พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน)

- ชำนาญการ
- ชำนาญการพิเศษ
- เชี่ยวชาญ
- เชี่ยวชาญพิเศษ

2) ลูกจ้างเงินรายได้

การได้บรรจุเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน)

(4) เทคโนโลยี อุปกรณ์ อาคาร สินทรัพย์หลักที่สำคัญ ได้แก่

4.1 ด้านเทคโนโลยี (ระบบสารสนเทศ)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบสารสนเทศให้บริการ เช่น ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ระบบจัดการบัญชีอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว ระบบจัดทำรายงานการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ บริการ RMUTI VPN บริการระบบอีคอร์สแวร์ มทร.อีสาน บริการระบบ RMUTI LMS ระบบขอลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ ระบบจัดการข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ต ระบบจัดการข่าวประชาสัมพันธ์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบจองห้องแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้แผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบบริการสนับสนุนการเรียนเพื่อการเรียนรู้แผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบยืม-คืนครุภัณฑ์ ระบบจัดเก็บสถิติคอมพิวเตอร์ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

4.2 อุปกรณ์ที่สำคัญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อให้บริการ เช่น iPad แท็บเล็ต (Tablet) Surface คอมพิวเตอร์พกพา และอุปกรณ์ประกอบ คอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง วิดีทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video) และวิดีโอพิเศษเฉพาะบุคคล (Individual Video)

4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพื้นที่ประกอบด้วย 3 อาคาร คือ อาคาร 12A 12B และ 12C โดยมีพื้นที่บริการ ได้แก่ พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Zone) พื้นที่บริการสำหรับผู้พิการพื้นที่บริการสำหรับเด็ก พื้นที่บริการหนังสือ ห้อง Studio ห้องควบคุม ห้องบันทึกเสียง ห้องตัดต่อ ห้องบรรยายเล็ก จุดชำระค่าปรับอัตโนมัติ จุดบริการยืม-คืนโดยเจ้าหน้าที่ ห้องจดหมายเหตุ ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมหนังสือพิมพ์ใหม่ มุมความรู้ตลาดทุน (SET Corner) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มุมสืบค้นมัลติมีเดีย มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (mini TCDC Center) ห้องเรียนอัจฉริยะ 1, 2 ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมัลติมีเดีย มุมเกมส์ มุมภาษาต่างประเทศ ห้องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้อง A ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้อง B ศูนย์ฝึกอบรม ศูนย์ทดสอบความรู้ และบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องประชุมเศตารณอีสาน ห้องประชุมมรกตอีสาน ห้องประชุมปิตาณณอีสาน และห้องประชุมกัณหาณณอีสาน

(5) กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐานบังคับสำคัญ

ตารางที่ OP-4 กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐานบังคับสำคัญ

ด้าน	กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐาน
การบริการ	ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2553
	ประกาศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน เรื่อง การใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์
	มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
	พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
การบริหาร	ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง แนวปฏิบัติในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบจัดเก็บเอกสาร (E-Document)
	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553
	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548
	พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547
	พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2548
	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2549
	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์การและกลไกการกำกับดูแลองค์การ

- โครงสร้างองค์การ



รูปที่ OP-1 โครงสร้างองค์การ

- การกำกับดูแล

สำนักมีโครงการบริหารตามแผนผังข้างต้น โดยมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดคือ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กำกับดูแลบุคลากรรวมทั้งหน่วยงานทั้งหมดที่ตั้งขึ้น โดยมีการแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ตามลำดับสายงานได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกงาน และบุคลากรอื่น ๆ ตามลำดับ รองผู้อำนวยการมีอำนาจหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีหัวหน้างาน และหัวหน้าแผนกงาน ช่วยกำกับดูแลการดำเนินงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานนั้น ๆ ให้ดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของสำนักอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ระบบการกำกับดูแล และการบริหารจัดการของส่วนงาน ผู้เกี่ยวข้องจะรายงานต่อหัวหน้าแผนกงาน หัวหน้างาน รองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการสำนัก ตามลำดับ

- **คณะกรรมการ/หน้าที่คณะกรรมการ**

- คณะกรรมการประจำสำนัก มีหน้าที่ดังนี้**

1. จัดทำแผนพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาวางระเบียบและออกข้อบังคับภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย
3. ส่งเสริม สนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม งานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและงานรักษาสีงแวดล้อม
4. ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ดำเนินการอื่นใดตามที่สภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการหรืออธิการบดีมอบหมาย

- คณะกรรมการบริหารสำนัก มีหน้าที่ดังนี้**

1. จัดทำแผนพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาวางระเบียบและออกข้อบังคับภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย
3. จัดการวัดผล ประเมินผลและควบคุมมาตรฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ส่งเสริมงานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม งานทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมและงานรักษาสีงแวดล้อม
5. ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ดำเนินการอื่นใดตามที่สภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการ หรืออธิการบดีมอบหมาย

(2) ผู้เรียน ลูกค้าย ลูกค้ายกลุ่มอื่น ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP-5 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ด้านวิทยบริการ	
1. สมาชิกสามัญ 1.1 นักศึกษา 1.2 บุคลากร 1.2.1 สายวิชาการ 1.2.2 สายสนับสนุน	1.1 นักศึกษา 1) ด้านสภาพแวดล้อมของพื้นที่ให้บริการ - มีความสะอาดเรียบร้อย - มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ - มีระดับอุณหภูมิภายในอาคารที่เหมาะสม - มีความปลอดภัยของทางหนีไฟ และเครื่องดับเพลิง 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ - มีความพร้อม และเพียงพอของเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) - มีความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากร - ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้น การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ - ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ/สื่อการเรียน/สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ - จำนวนครุภัณฑ์อุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ เพียงพอและทันสมัย 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi) ที่มีประสิทธิภาพสูงที่ครอบคลุมทั่วถึงทุก ๆ พื้นที่ให้บริการภายในสำนักวิทยและเทคโนโลยีสารสนเทศ - การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาให้บริการ 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และการให้บริการ - การให้บริการบุคลากรที่มี Service Mind ยิ้มแย้ม ใจรักงานบริการ - การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่ดี - การให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง - การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ที่รวดเร็ว เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
	1.2 บุคลากร 1.2.1 สายวิชาการ - มีความต้องการอยากได้พื้นที่สำหรับนักศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเอง - มีทรัพยากรตรงหลักสูตรการเรียนการสอน - สิทธิการยืมทรัพยากรที่สนับสนุนการสอน 1.2.2 สายสนับสนุน - อุปกรณ์สำหรับการจัดงานประชุม / การปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้
2. สมาชิกกิตติมศักดิ์ - กรรมการสภามหาวิทยาลัย - ที่ปรึกษามหาวิทยาลัย - กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก	- การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) - ยืมทรัพยากรสารสนเทศ
3. สมาชิกสมทบ - ข้าราชการบำนาญ - ศิษย์เก่า - บุคคลภายนอก (สมัครสมาชิก)	- การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) - ยืมทรัพยากรสารสนเทศ - มีบริการถ่ายเอกสาร - มีบริการปริ้นเอกสาร
4. ประชาชนทั่วไป	- มีบริการถ่ายเอกสาร - มีบริการปริ้นเอกสาร
5. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.1 ร้านขายหนังสือ 5.2 ร้านขายวัสดุครุภัณฑ์	5.1 การได้เข้ามาจำหน่ายหนังสือให้กับสำนักฯ โดยคาดหวังให้สำนักฯ มีการจัดกิจกรรมบู๊คแฟร์ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ หรือรณรงค์ให้มีการเลือกซื้อหนังสือเข้าสำนักฯ 5.2 การได้คัดเลือกเป็นผู้จัดหา/จัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ตามโครงการที่ได้รับอนุมัติ โดยมีการดำเนินการตามระเบียบ และตามคุณลักษณะ (TOR) โดย การดำเนินด้วยความโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

(3) ผู้ส่งมอบหลักและคู่ความร่วมมือ

- ผู้ส่งมอบ

ตารางที่ OP-6 ผู้ส่งมอบ

พันธกิจ	ผู้ส่งมอบ (ถ้ามี)	บทบาทหน้าที่		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
		กระบวนการ	การส่งเสริมขีดความสามารถหรือพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน		
พันธกิจที่ 1 ให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย	บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ผ่านการประกวดราคา/ตกลงราคา	โครงการซื้อหนังสือ	จัดหาหนังสือที่ทันสมัยมีคุณภาพตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	จัดหาหนังสือตามความต้องการของผู้รับบริการ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - Email - Website
พันธกิจที่ 2 ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิตส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ผ่านการประกวดราคา/ตกลงราคา	โครงการจัดหา และผลิตสื่อการสอนเชิงสร้างสรรค์	มีทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อการสอนตามหลักสูตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา	จำนวนสื่อที่สร้าง/พัฒนาเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - Email - Website

พันธกิจ	ผู้ส่งมอบ (ถ้ามี)	บทบาทหน้าที่		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
		กระบวนการ	การส่งเสริมขีด ความสามารถหรือ พัฒนานวัตกรรมร่วมกัน		
พันธกิจที่ 3 สนับสนุน การจัดการเรียนการสอน แบบบูรณาการโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนากระบวนการ จัดการเรียนการสอน	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำกัดที่ผ่านการประกวด ราคา/ตกลงราคา	โครงการพัฒนาอีเลิร์นนิ่ง คอร์สแวร์ มทร.อีสาน	มีจำนวน e-Learning ที่ สร้าง/พัฒนาตาม หลักสูตรของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน	จำนวนสื่อการเรียน อิเล็กทรอนิกส์(e-Learning) ที่สร้าง/พัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอนตาม หลักสูตรของมหาวิทยาลัย	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - Email - Website
พันธกิจที่ 4 ร่วมจัดทำ ระบบสารสนเทศท้องถิ่น เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ของท้องถิ่น	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำกัดที่ผ่านการประกวด ราคา/ตกลงราคา	- จัดจ้างออกแบบผลิตรายวิชา แนะนำมหาวิทยาลัย และ ออกแบบ และพัฒนางาน จดหมายเหตุดิจิทัล มทร. อีสาน ในโครงการพัฒนา หอจดหมายเหตุ (Archives) - ห้องสมุดมนุษย์ดิจิทัล (Human Library Digital)	- จัดทำฐานข้อมูล สารสนเทศท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งให้ความรู้ แก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป - จัดให้มีสารสนเทศ ท้องถิ่นเผยแพร่ใน ระบบให้นักศึกษา บุคลากร และ ประชาชนทั่วไป	จำนวนขององค์ความรู้ ที่เพิ่มขึ้น และถูกนำไปใช้ ประโยชน์	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - Email - Website

- คู่ความร่วมมือ

-

P2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน :

- ลำดับในการคัดเลือก

คู่แข่งที่สำคัญๆ ใช้เทียบเคียงกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ในการดำเนินงาน สำคัญๆ ได้กำหนดคู่แข่ง คือ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งปัจจุบันสำนักอยู่ระหว่างการดำเนินการเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานของส่วนงานกับคู่แข่งในประเด็น

- สัดส่วนในการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ของผู้รับบริการ
- สัดส่วนการเพิ่มขึ้นของทรัพยากรการเรียนรู้

- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

เว็บไซต์ รายงานประจำปี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งต่อการแข่งขัน (key change)

การเปลี่ยนแปลงที่ส่งต่อการแข่งขันของสำนักๆ ที่จะสามารถทำให้สามารถเทียบเท่าหรือชนะคู่แข่งได้ คือรูปแบบการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ เช่น ลดภาระ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านผู้รับบริการ เช่น ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรง่าย และมีรูปแบบการให้บริการที่

หลากหลาย

(2) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ OP-7 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ความท้าทาย	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านพันธกิจ 1. การจัดอันดับ Web O Metrics มทร.อีสาน อยู่ในอันดับ ระหว่าง 1 - 45 ของประเทศ 2. การสนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ให้ผ่านการสอบใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. ปริมาณการใช้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ เพิ่มร้อยละ 5 ต่อปี	-

ความท้าทาย	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านปฏิบัติการ 1. การดำเนินงานของหน่วยงานภายใต้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	-
ด้านบุคลากร 1. บุคลากรมีผลงานวิจัย และนวัตกรรมที่ได้รับการตีพิมพ์ หรือเผยแพร่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5 ต่อปี	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (ถ้ามี)	

(3) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่

- ปี 2548 – ปี 2557 : สำนักฯ มีการดำเนินการดำเนินงานด้านคุณภาพ ด้วยระบบคุณภาพ 5ส ISO 9001:2008 และ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- ปี 2558 : สำนักฯ มีการดำเนินการดำเนินงานด้านคุณภาพ ด้วยระบบคุณภาพ 5ส ISO 9001:2008 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และสำนักฯ ได้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการดำเนินงาน ในปี 2558 และมีผลการประเมิน ร้อยละ 61.9
- ปี 2559 – ปี 2560 : สำนักฯ มีการดำเนินการดำเนินงานด้านคุณภาพ ด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 และ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักฯ ได้ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการนำระบบ 7ส มาใช้แทนระบบ 5ส และได้เริ่มมีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- ปี 2561 : มหาวิทยาลัยมีนโยบาย ให้ดำเนินการด้านคุณภาพ จากการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็น การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- ปี 2562 : มหาวิทยาลัยมีนโยบาย ให้ดำเนินการด้านระบบบริหารคุณภาพ จาก ISO 9001:2008 เป็น ISO 9001:2015

แนวทางการดำเนินงาน

1. เป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ”

เป็นการกระตุ้นให้ตระหนักถึงภารกิจหลักของสำนัก คือ เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า วิจัย แหล่งเรียนรู้ และให้บริการด้านวิทยบริการทุกรูปแบบที่มีคุณภาพ สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

2. เป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงาน (Goal-based) ตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในระยะเวลา 3 ปี

เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศตามมาตรฐานสากล

3. แนวทาง/วิธีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน

- 3.1 สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อมาขยายผลในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- 3.2 จัดทำโครงสร้างองค์กร ประเมินตนเอง ตัวชี้วัด และจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
- 3.3 ดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร
- 3.4 ประเมินหน่วยงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
- 3.5 นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน

4. การวิเคราะห์โครงสร้างองค์การดำเนินการอย่างไร

- 4.1 คณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จัดทำคำสั่งกรรมการจัดทำรายงาน และกำหนดความรับผิดชอบ
- 4.2 คณะกรรมการจัดทำรายงาน จัดทำ/แก้ไข ร่างโครงสร้างองค์กรตามหมวดที่รับผิดชอบ
- 4.3 คณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) พิจารณาร่างโครงสร้างองค์กร และเสนอคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อพิจารณาโครงสร้างองค์กร
- 4.4 คณะกรรมการบริหารสำนักฯ พิจารณาร่างโครงสร้างองค์กร หากมีการแก้ไขให้กลับไปดำเนินการขั้นที่ 4.2
- 4.5 เมื่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เห็นชอบโครงสร้างองค์กร ใส่ในรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ ที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ภายใต้มาตรฐานคุณภาพสากล” โดยมุ่งเน้นสนับสนุนการเกิดอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งการสร้างอาชีพเฉพาะทาง” สำนักมีภารกิจหลัก ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน ด้วยบริการทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านพัฒนาอีเลิร์นนิ่งคอร์สแวร์ เพื่อรองรับการเรียนรู้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านระบบสารสนเทศ ด้วยระบบสารสนเทศเพื่อบริการวิชาการ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

สำนักมีความหลากหลาย ทั้งทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถเฉพาะทาง งบประมาณจำกัด อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีจำกัด มูลค่าสูง ซึ่งเป็นทั้งโอกาส และอุปสรรคในการทำงาน ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ฉับไว ชัดเจน ทันสมัย และเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ระบบ ระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าที่สุด

สำนักจึงให้ความสำคัญในการจัดทำแผน เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในทุกหน่วยงาน ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ภายใต้โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 19 - 21 มิถุนายน 2560 โดยการให้ความรู้กับบุคลากร เรื่องการจัดทำแผน ทิศทางการพัฒนาสำนัก และระดมความคิดบุคลากรในการจัดทำร่างแผน แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ 029/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) ดำเนินการปรับแผนที่ได้รับจากการจัดการโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมชัดเจน กำหนดค่าเป้าหมาย ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้สำนัก มีกรอบแนวทางกำหนดทิศทางการดำเนินการพัฒนาเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนากระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564)

สำนักมีกระบวนการจัดทำและติดตามตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (PM-22) ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานกำหนด

โดยผู้บริหารของสำนักให้ความสำคัญในการดำเนินการจัดทำ ติดตาม รายงาน ทบทวนและปรับปรุง แผนเป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก ระเบียบวาระเกี่ยวกับการพิจารณา อนุมัติแผน รายงานแผน ทบทวนปรับปรุงแผน เป็นต้น



รูปที่ 1.1 การจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วม

การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ผู้บริหารได้กำหนดแนวทาง วิธีการ ที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย และจัดประชุมบุคลากรสำนัก โดยให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และสรุปเป็นวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักร่วมกัน ดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ ที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิต นักปฏิบัติ ภายใต้อาณาเขตคุณภาพสากล

ค่านิยมร่วม (Shared Values) : OARITS

- O – Ongoing (มีการดำเนินไปไม่หยุดนิ่ง)
- A – Active (มีความกระตือรือร้น)
- R – Relevant (มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน)

I – Inspired (มีแรงบันดาลใจ)

T – Team (มีการทำงานเป็นทีม)

S – Smiling Service (มีการบริการด้วยรอยยิ้ม)

เมื่อได้กำหนด วิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมโดยผ่านการเห็นชอบของบุคลากรสำนักแล้ว ได้มีการถ่ายทอดสู่บุคลากรสำนัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประชุม บันทึกรายงาน เว็บไซต์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุและตรงตามวิสัยทัศน์ และค่านิยมดังกล่าว ผู้บริหารจึงได้กำหนดนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัด เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากรภายในสำนัก

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนและลูกค้าอื่น เกิดความผูกพัน มีนวัตกรรมและสถาบันมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ มีดังนี้

1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบาย ต่าง ๆ ในการบริหารงานของสำนัก อย่างชัดเจน ในรูปแบบเล่มรายงาน เอกสารประกอบการประชุมและถ่ายทอดในที่ประชุมบุคลากร ที่ประชุมกรรมการบริหารสำนักและกรรมการประจำสำนัก เผยแพร่ในรายงานประจำปี จดหมายข่าวและทางเว็บไซต์ของสำนัก

2. มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำสำนัก ทุกเดือน เพื่อถ่ายทอดนโยบาย ติดตามการดำเนินงาน และสร้างการสื่อสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักอย่างต่อเนื่องทุกเดือน

4. สำนักมีการมอบอำนาจให้ผู้บริหารแต่ละระดับ สามารถบริหารจัดการงานตามหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเป็นกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรทั้งสำนัก



รูปที่ 1.2 การสร้างบรรยากาศ

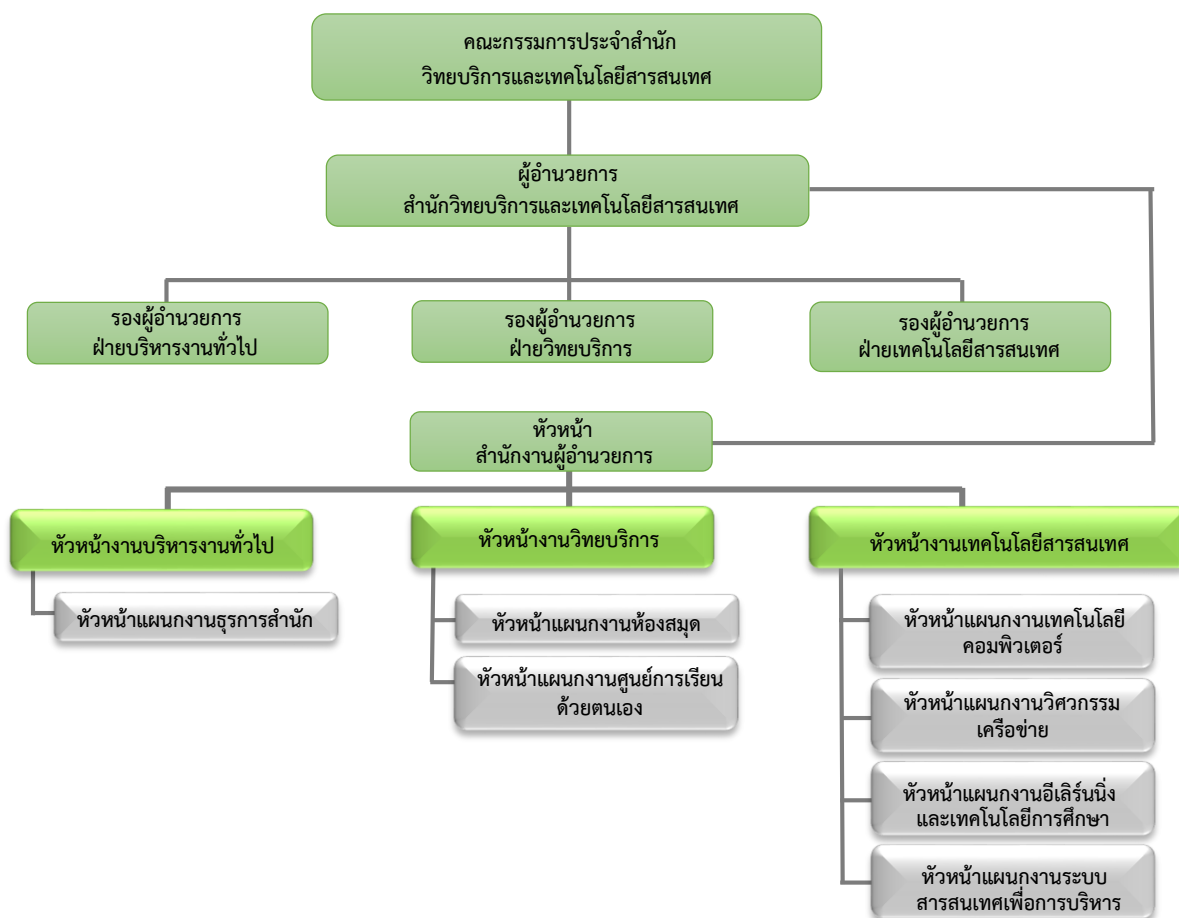
ผู้บริหารเปิดช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ และการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากร และนักศึกษา เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างความผูกพันร่วมกัน โดยผลจากการสื่อสาร ในประเด็นต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน และการดำเนินงานของส่วนงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีการปรับปรุง กระบวนการทำงานในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีวิธีการสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ตารางที่ 1.1 วิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบและวิธีการสื่อสาร	
	สื่อสารทางเดียว	สื่อสารสองทาง
บุคลากรสำนัก	1. ติดประกาศ 2. เว็บบอร์ด 3. เว็บไซต์ข้อมูลสำนัก 4. รายงานประจำปี 5. แบบสำรวจความพึงพอใจ 6. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร 7. สื่อ Social Media	1. ประชุมบุคลากร ปีละ 2 ครั้ง 2. ประชุมคณะกรรมการบริหาร ทุก ๆ เดือน เดือนละ 1 ครั้ง 3. ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ทุก ๆ เดือน เดือนละ 1 ครั้ง 4. ระบบออนไลน์รับข้อร้องเรียนจากบุคลากรผ่าน สายตรงผู้อำนวยการ
ด้านการบริการ 1. ด้านวิทยบริการ 2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. ด้านบริหารงานทั่วไป ลูกค้า - คณาจารย์ - นักศึกษา - เจ้าหน้าที่ - บุคคลภายนอก	1. ติดประกาศ 2. อีเมล 3. เว็บไซต์ข้อมูลสำนัก 4. รายงานประจำปี 5. แบบสำรวจความพึงพอใจ 6. สื่อ Social Media	1. ประชุมหารือตามความเหมาะสม 2. การประชุมระดับแผนงานทุก ๆ เดือน เดือนละ 1 ครั้ง 3. การประชุมระดับงาน ทุก ๆ เดือน เดือนละ 1 ครั้ง

ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักสามารถขับเคลื่อนไปสู่วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจที่กำหนด คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้วางระบบการนำองค์กร โดยมีโครงสร้างในการกำกับดูแลองค์กร ดังแสดงในรูปที่ 1.3 มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับสำนัก และระดับบุคคลตามข้อตกลง/ตัวชี้วัดที่กำหนด นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบการบริหาร โดยใช้แบบประเมินระบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักมีระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้ปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายในการบริหารงาน และประชุมชี้แจงให้กับบุคลากรทุกคนได้รับทราบในที่ประชุมบุคลากร
2. แบบสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ จากบุคลากร
3. ระบบออนไลน์ผ่านสายตรงผู้อำนวยการ รับข้อร้องเรียนจากบุคลากร
4. การรายงานผลการดำเนินงาน รายงานทางการเงิน ต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก
5. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยการมีส่วนร่วมจากทุกหน่วยงานในสำนัก และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำกับดูแลในเรื่องความเสี่ยงของหน่วยงาน



รูปที่ 1.3 โครงสร้างการกำกับดูแลองค์กร

กรณีมีประเด็นหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติดของผู้ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการและบุคลากรในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหาร จะประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาประเด็นหรือข้อร้องเรียนและแก้ไขประเด็นที่มีปัญหาในเรื่องนั้น ๆ โดยเร็วที่สุด

คณะกรรมการบริหารกำหนดปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของสำนัก โดยพิจารณาจากพันธกิจหลักของสำนัก ซึ่งระบุในโครงสร้างองค์กร ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ 1) ให้บริการ ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย 2) ส่งเสริมการเรียนรู้ ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน แบบบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอน 4) ร่วมจัดทำระบบสารสนเทศท้องถิ่นเพื่อพัฒนา องค์ความรู้ของท้องถิ่น และ 5) บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลและพัฒนาองค์กรเข้าสู่องค์กรคุณภาพ โดยคณะกรรมการบริหารได้นำปัจจัยเหล่านี้มาพิจารณาในการกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนัก มีการวางแผนการจัดการความเสี่ยงในทุก พันธกิจ และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมผ่านทางแผนปฏิบัติ การโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกลยุทธ์และตัวชี้วัด รวมทั้งมีระบบการประเมินผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.2 วิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพันของคณะกรรมการบริหาร บุคลากร และลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพัน	ประเด็นหรือข้อมูลที่สื่อสารและสร้างความผูกพัน	ความถี่
บุคลากรสำนัก	1. ประชุมบุคลากร	- ถ่ายทอด นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน - ข้อมูลการปฏิบัติราชการ ระเบียบ ประกาศที่สำคัญ	ปีละ 2 ครั้ง (ปีการศึกษา)
	2. ประชุมคณะกรรมการบริหาร	- การติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด - การดำเนินงานความก้าวหน้าหรืออุปสรรคจากงานต่าง ๆ	เดือนละ 1 ครั้ง
	3. ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก	- การติดตามผลการปฏิบัติงานให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน	เดือนละ 1 ครั้ง
	4. งานปีใหม่	- บุคลากรดีเด่น - หน่วยงานดีเด่น	ปีละ 1 ครั้ง

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพัน	ประเด็นหรือข้อมูลที่สื่อสารและสร้างความผูกพัน	ความถี่
	5. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	- แนะนำเกี่ยวกับการบริการของสำนัก	ปีละ 1 ครั้ง
	6. งานวันสงกรานต์ 7. กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพให้กับบุคลากร	- ความผูกพันในองค์กรและวัฒนธรรมไทย	ปีละ 1 ครั้ง
ลูกค้า	1. ติดประกาศ 2. อีเมล 3. เว็บไซต์ข้อมูลสำนัก 4. รายงานประจำปี 5. แบบสำรวจความพึงพอใจติดประกาศ 6. Social Media เช่น Facebook, Line	ข้อมูลข่าวสารของสำนัก	ตลอดปี
	แบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ ความผูกพัน	ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนต่าง ๆ	ปีละ 1 ครั้ง (ปีการศึกษา)
	บริการเยี่ยมชมสำนักฯ (Visit Library)	แนะนำการใช้บริการด้านวิทยบริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ตลอดปี (ปีการศึกษา)

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร นอกจากวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ใช้เป็นข้อกำหนด
- สำนักฯ ได้มีการวางระบบการกำกับดูแลองค์กร ดังรูปที่ 1.3 โดยมีคณะกรรมการแต่ละชุด ดังนี้
 - คณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อให้ข้อแนะนำด้านการบริหารงานของสำนักฯ มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง
 - คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ติดตาม ทบทวน ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง
 - การประชุมบุคลากรระดับ แผนกงาน และระดับงาน มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีแนวทางในการกำกับดูแลผลการดำเนินงานให้สำนักฯ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

- การประเมินระบบการบริหารงานโดยใช้แบบประเมินระบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลจากการสอบถามบุคลากรทุกระดับและรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ

- ผู้อำนวยการ ใช้หลักการกระจายอำนาจ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับรองผู้อำนวยการ ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของงานต่าง ๆ และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อรับทราบ และพิจารณา ในกรณีที่การดำเนินงานมีอุปสรรค หรือปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อผลงานไม่บรรลุเป้าหมายในเวลาที่กำหนดได้

- ทางด้านงบประมาณและการเงิน ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป กำกับ ดูแล และกำหนดให้มีการรายงานสถานะการเงินของสำนักฯ ทุกไตรมาส ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ นอกจากนี้ ยังมีการประชุมเพื่อพิจารณาในการบริหารจัดการงบประมาณในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และรายงานคณะกรรมการประจำสำนักฯ ในทุกปีงบประมาณ สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการโดยเปิดช่องทางในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับบุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตารางที่ 1.2 และหากมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการคำชี้แจง การแก้ไข หรือปรับปรุง คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลสำนักฯ กำหนดไว้

1. สำนักฯ มีการถ่ายทอด นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจอย่างชัดเจน มีการรายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการรายงานผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการต่อสภามหาวิทยาลัยทุกปี

2. มีการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะผ่านทางสายตรงผู้อำนวยการ การประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และทางเว็บไซต์ของสำนักฯ

3. มีการรายงานทางการเงินอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการติดตามการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนและรายงานมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

วิธีการที่ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1. สำนักฯ มีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องในแต่ละด้าน ในรูปแบบกิจกรรม โครงการ

2. ในการจัดทำประชาพิจารณ์ในการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ

3. มีการบริหารจัดการองค์การภายใต้การกำกับ ดูแลของคณะกรรมการประจำสำนักฯ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกสำนักฯ

ตารางที่ 1.3 การประเมินผลระบบการบริหารงาน

วิธีการประเมิน	สิ่งที่ประเมิน
การประเมินผลปฏิบัติงานของผู้บริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ดำเนินการปีละ 2 ครั้ง	ผลการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนักฯ
การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ประจำปีงบประมาณ 2561	ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ประจำปีงบประมาณ 2561 ไตรมาส 3 จำนวน 3 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 1.4 การจัดการกับผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบ

ประเด็น	ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น	แผนป้องกันและลดผลกระทบ
ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการลดลง	การให้บริการอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	- จัดทำแผนพัฒนาการจัดการบริการ โดยนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้ใช้บริการมาจัดทำแผน - เพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด - จัดกิจกรรมแนะนำ เชิญชวนเยี่ยมชม สำนักฯ

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

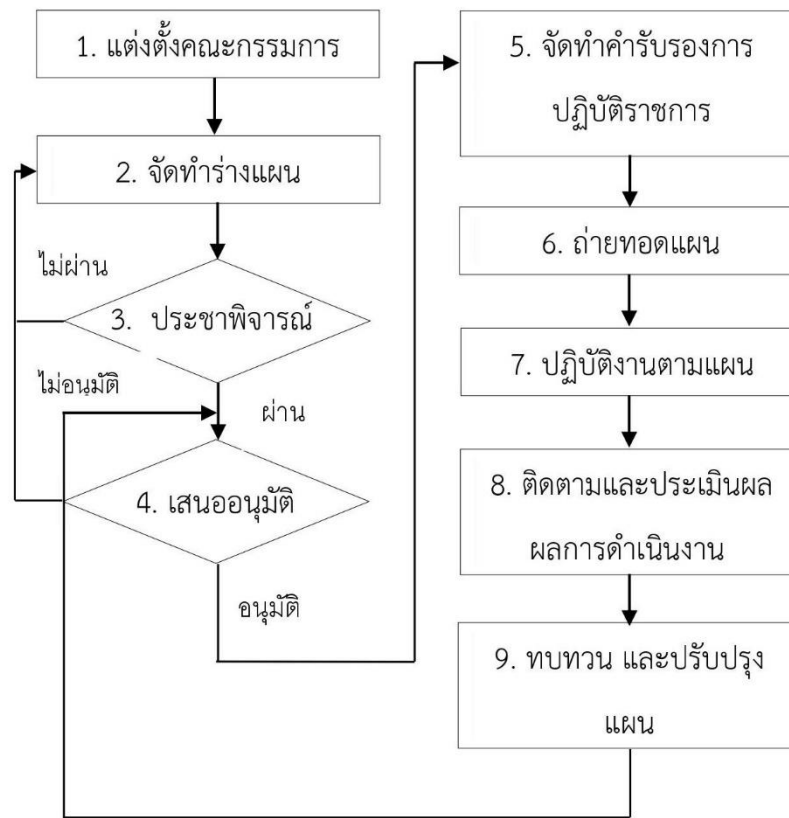
ก. กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2560 – 2564 ภายใต้กรอบของแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จัดทำโดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน การจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (PM-26) และมหาวิทยาลัยได้มีการแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้คู่มือขั้นตอนการทำงานฉบับใหม่เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562 เป็นคู่มือขั้นตอนการทำงานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (PM-22) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

	ขั้นตอน	วิธีการดำเนิน
การจัดทำแผน	1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์
	2. จัดทำร่างแผน	- รับนโยบายจากมหาวิทยาลัย พิจารณาความเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับประเทศ กระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล วิสัยทัศน์ พันธกิจ จัดทำ SWOT - จัดทำร่างแผน
	3. ประชาพิจารณ์	- ประชาพิจารณ์บุคลากรภายในด้วยแบบสอบถาม - ประชาพิจารณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์
	4. เสนออนุมัติ	- เสนอขออนุมัติแผนต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ
การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ	5. จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	- จัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการระดับฝ่าย เพื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติ
	6. ถ่ายทอดแผน	- ผู้อำนวยการถ่ายทอดแผนในที่ประชุมบุคลากร
	7. ปฏิบัติงานตามแผน	- หน่วยงานปฏิบัติตามแผนตามคำรับรองปฏิบัติราชการระดับฝ่าย
	8. ติดตามและประเมินผลผลการดำเนินงาน	- ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปีละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง - สรุปผลและประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนด เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ

	ขั้นตอน	วิธีการดำเนิน
ปรับปรุง	9. ทบทวน และปรับปรุงแผน	- นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อนำไปทบทวนและปรับปรุงแผนในปีถัดไป



รูปที่ 2.1 แสดงการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ (PM-22)

สำนักฯ ตระหนัก และให้ความสำคัญด้านบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสำนักฯ มีภารกิจที่หลากหลาย จึงมีการสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากร ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ซึ่งจัดทำขึ้นตามคู่มือขั้นตอนการทำงานพัฒนาบุคลากร (PM-36) และมหาวิทยาลัยได้มีการแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้คู่มือขั้นตอนการทำงานฉบับใหม่ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562 เป็นคู่มือขั้นตอนการทำงานการบริหารและพัฒนาบุคลากร (PM-31) โดยคำนึงถึงด้านบุคลากร และความผูกพันของบุคลากรเป็นสำคัญ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒน ปี 2560 – 2564 จำนวน 6 วัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อสนับสนุนและพัฒนางานมหาวิทยาลัยด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเข้าสู่การจัดอันดับนานาชาติ 3) เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 4) เพื่อบริหารจัดการและพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยตอบสนองนโยบายไทยแลนด์ 4.0 5) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี 6) เพื่อบริหารจัดการสำนักด้วยนโยบายคุณภาพมาตรฐานสากล โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละวัตถุประสงค์ คือ “ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์” ค่าเป้าหมายแต่ละวัตถุประสงค์ คือ “ร้อยละ 75”

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

คณะกรรมการดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา โดยมีกระบวนการ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอน	วิธีการดำเนิน
แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ดังนี้ ● แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2561 ● แผนพัฒนาบุคลากร ปีการศึกษา 2560 ● แผนปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2560
จัดทำแผน	- จัดทำแผน กำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ดังนี้ ● แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2561 ● แผนพัฒนาบุคลากร ปีการศึกษา 2560 ● แผนปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2560
เสนอขออนุมัติแผน	- เสนอพิจารณาเห็นชอบแผนต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก และเสนอขออนุมัติแผนต่อคณะกรรมการประจำสำนัก
ถ่ายทอดแผน	- ผู้อำนวยการถ่ายทอดแผนในที่ประชุมบุคลากร
ปฏิบัติงานตามแผน	- หน่วยงานปฏิบัติตามแผน

ขั้นตอน	วิธีการดำเนิน
ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	- ติดตามผลการดำเนินงาน ● แผนปฏิบัติการ ทุกเดือน ● แผนพัฒนาบุคลากร ปีการศึกษาจะไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ● แผนปฏิบัติงาน ปีการศึกษาจะไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง - สรุปผลและประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ตามลำดับ ● แผนปฏิบัติการ ทุกไตรมาส ● แผนพัฒนาบุคลากร ปีการศึกษาจะไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ● แผนปฏิบัติงาน ปีการศึกษาจะไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง
ทบทวน และปรับปรุงแผน	- นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ไปทบทวนและปรับปรุงแผนในปีถัดไป

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

สำนักฯ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่มเท่ากัน มีกระบวนการในการรับฟังเสียงลูกค้าในด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ตามคู่มือการปฏิบัติงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM 15) วิธีการปฏิบัติงานประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI15-12) รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1 นอกจากนี้ ได้นำข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เปรียบเทียบกับคู่เทียบเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน นำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ และการจัดโครงการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น

ตารางที่ 3.1 ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง/วิธีการ	ความถี่/เวลา	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้/แนวทางการดำเนินงาน
1. สมาชิกสามัญ 1.1 นักศึกษา 1.1.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 1.1.2 ระดับปริญญาตรี 1.1.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	แบบสอบถามออนไลน์	ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง	งานวิทยบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	เครือข่ายออนไลน์ (Facebook, Line, Website, e-mail)	ตลอดเวลา		นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	โครงการ/กิจกรรม ที่สำนักดำเนินการ	ตลอดภาคการศึกษา		นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ
	กล่องรับฟังความคิดเห็น	ในเวลาราชการ		นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	ข้อมูลภาวะการณ์มีงานทำของบัณฑิตจากกองพัฒนานักศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิทยบริการ	ข้อเสนอแนะจากบัณฑิตในการสนับสนุนการเรียนรู้มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ

กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง/วิธีการ	ความถี่/เวลา	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้/แนวทางการดำเนินงาน
1.2 บุคลากร 1.2.1 สายวิชาการ 1.2.2 สายสนับสนุน	แบบสอบถาม	ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง	งานวิทยบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Website, e-mail)	ตลอดเวลา		
	- โทรศัพท์ - กล่องรับฟังความคิดเห็น - จุดให้บริการ/เคาน์เตอร์บริการ - โครงการ/กิจกรรมที่สำนักฯ ดำเนินการ	ในเวลาราชการ		นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
2. สมาชิกกิตติมศักดิ์ - กรรมการสภามหาวิทยาลัย - ที่ปรึกษามหาวิทยาลัย - กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก	เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Website, e-mail)	ตลอดเวลา		นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	- โทรศัพท์ - กล่องรับฟังความคิดเห็น - จุดให้บริการ/เคาน์เตอร์บริการ	ในเวลาราชการ		นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ

กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง/วิธีการ	ความถี่/เวลา	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้/แนวทางการดำเนินงาน
	หนังสือราชการ/จดหมาย		งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	
3. สมาชิกสมทบ - ข้าราชการบำนาญ - ศิษย์เก่า - บุคคลภายนอก (สมัครสมาชิก)	เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Website, e-mail)	ตลอดเวลา	งานวิทยบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	- โทรศัพท์ - กล่องรับฟังความคิดเห็น - จุดให้บริการ/เคาน์เตอร์บริการ	ในเวลาราชการ		นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	หนังสือราชการ/จดหมาย		งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	
4. ประชาชนทั่วไป	เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Website, e-mail)	ตลอดเวลา	งานวิทยบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	- โทรศัพท์ - จุดให้บริการ/เคาน์เตอร์บริการ	ในเวลาราชการ		นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ

กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง/วิธีการ	ความถี่/เวลา	ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้/แนวทางการดำเนินงาน
	หนังสือราชการ/จดหมาย		งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	
5. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.1. ร้านขายหนังสือ 5.2. ร้านขายวัสดุ ครุภัณฑ์	เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Website, e-mail)	ตลอดเวลา	งานวิทยบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	นำข้อคิดเห็น เสนอแนะ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการบริการ/นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ
	โทรศัพท์	ในเวลาราชการ		นำผลมาปรับปรุงการให้บริการ/หาแนวทางช่วยเหลือ/สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริการ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) วิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI15-12) ดังนี้

(1) ระดับงาน

1. ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
2. กำหนดช่วงเวลา กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
4. รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
5. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
6. หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะเสนอต่อที่ประชุมงาน
7. นำผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการระดับงาน
8. หัวหน้างานเสนอขออนุมัติแผนพัฒนาการจัดบริการระดับงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ
9. ดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดบริการ

(2) ระดับสำนัก

1. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ภาพรวมระดับสำนัก
2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ภาพรวมระดับสำนักในการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ
3. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป จัดทำคำสั่งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักฯ
4. จัดทำ/ทบทวนแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักฯ ประจำปีการศึกษา
5. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป นำเสนอพิจารณาแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักฯ ต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) สำนักฯ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ
6. ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน

7. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักฯ

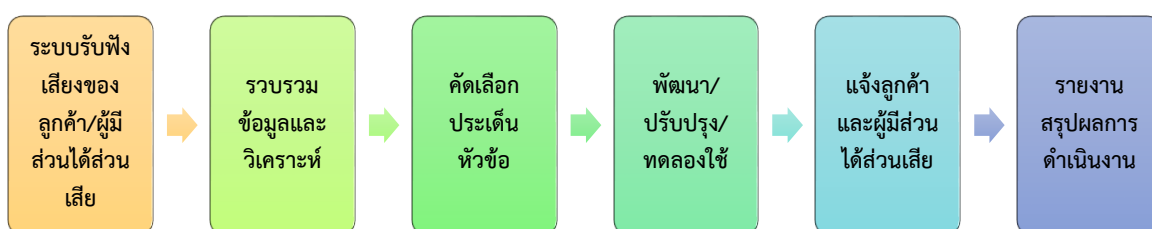
8. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป รายงานผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการสำนักฯ ต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) สำนักฯ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ให้กลุ่มลูกค้า ทั้ง 5 กลุ่ม เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษา กิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักฯ โครงการพัฒนาอีเลิร์นนิ่งคอร์สแวร์ มทร.อีสาน โครงการจัดหาและผลิตสื่อการสอนเชิงสร้างสรรค์ การจัดซื้อวัสดุหนังสือ วารสาร และตำรา สำนักฯ มีการสนับสนุนลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น

1. งานตลาดนัดการเรียนรู้
2. กิจกรรมอบรมผู้เรียน
3. มีฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา และมีการจัดอบรมการใช้งาน
4. มีผู้รับผิดชอบเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
5. กิจกรรมลดค่าปรับ 50%
6. กิจกรรมอบรมการใช้ระบบการสอนออนไลน์
7. กิจกรรมอบรมผู้ดูแลระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย
8. กิจกรรมห้องสมุดมนุษย์
9. การประชาสัมพันธ์ทั้งในและนอกสถานที่ และผ่านเครือข่ายออนไลน์

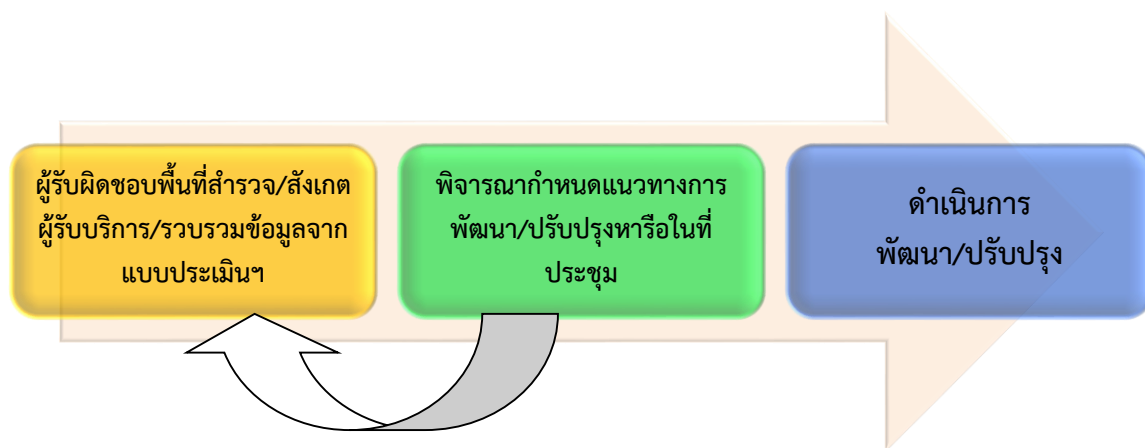


รูปที่ 3.1 กระบวนการค้นหาวัฒนธรรม/การบริการ/ความต้องการของลูกค้า

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าทั้ง 5 กลุ่ม โดยได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วมและมาใช้บริการสำนัก การนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด



รูปที่ 3.2 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์

(2) การจัดการข้อร้องเรียน

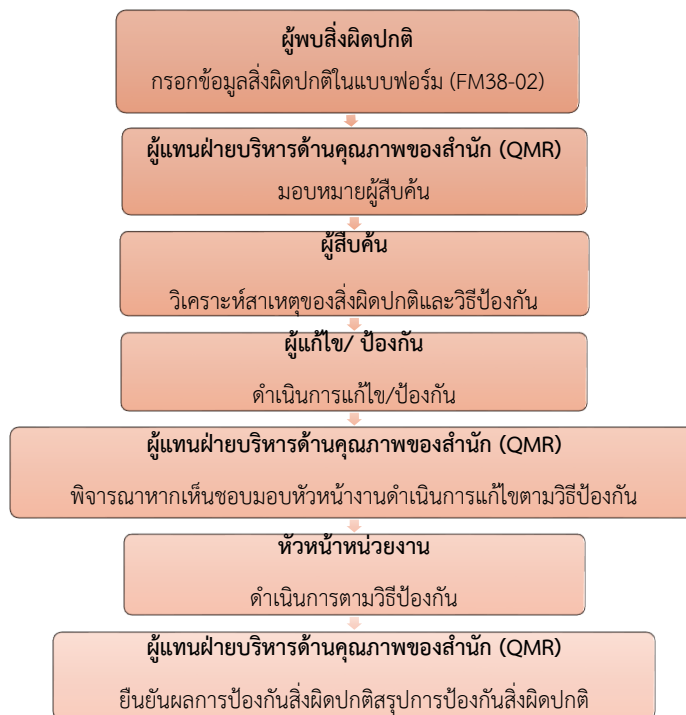
สำนักฯ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (PM-38) มีขอบข่ายการดำเนินงานตั้งแต่รวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน การร้องเรียน ของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ คำร้องเรียนจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนร่วม บุคคลทั่วไป และจากผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง หามาตรการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และนำเข้าสู่การประชุมทบทวนของ คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) โดยแบ่งเป็น 2 กรณี

1. กรณีปฏิบัติการแก้ไข มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้



รูปที่ 3.3 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีปฏิบัติการแก้ไข

2) กรณีปฏิบัติการป้องกัน มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้



รูปที่ 3.4 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีปฏิบัติการป้องกัน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

สำนักได้กำหนดตัวชี้วัด ผ่านกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ โดยบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (PM-22) และคู่มือขั้นตอนการทำงานการจัดทำงบประมาณและติดตามประเมินผลงบประมาณ (PM-23)

ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักมีกรอบแนวทางกำหนดทิศทางการดำเนินการพัฒนาที่ชัดเจน สามารถถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักฯ ได้คัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ มอบหมายผู้รับผิดชอบตามตัวชี้วัด ดังตารางที่ 4.1 ทั้งนี้เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ชัดเจน โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักกำกับติดตาม ดูแล ให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงาน ทั้งด้านการพัฒนา การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ตามสายการบริหารงานของสำนัก

ตารางที่ 4.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญในการวัดผลการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการเก็บข้อมูลและประมวลผล
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการ (หมวด 7.1)		
แผนงานห้องสมุด	สัดส่วนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษาตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	ปีละ 1 ครั้ง
แผนงานอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีการศึกษา	จำนวนรายวิชาเพื่อใช้ศึกษาโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เพิ่มขึ้น	ปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 7.2)		
ทุกแผนงาน	ร้อยละความพึงพอใจต่อบริการของสำนัก	ปีละ 2 ครั้ง
แผนงานวิศวกรรมเครือข่าย	ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย	ปีละ 1 ครั้ง
แผนงานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	ร้อยละความเชื่อมั่น และพึงพอใจผู้เข้ารับทดสอบความรู้	ปีละ 1 ครั้ง
แผนงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (หมวด 7.3)		

ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการเก็บข้อมูลและประมวลผล
งานบริหารงานทั่วไป	ร้อยละความสำเร็จของแผนการ บริหารและพัฒนาบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (หมวด 7.4)		
งานบริหารงานทั่วไป	ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของผู้อำนวยการสำนัก	ปีละ 2 ครั้ง
ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (หมวด 7.5)		
งานบริหารงานทั่วไป	ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผน	ทุกไตรมาส

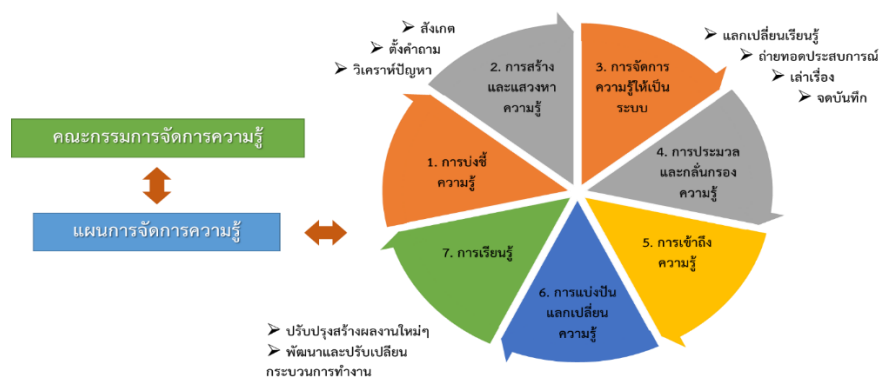
4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของสถาบัน

สำนักฯ ได้มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ที่มี ความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และ ครอบคลุมพันธกิจสำนักฯ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ด้านการจัดการความรู้ โดยเลือกจากองค์ความรู้ที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ สนับสนุนและผลักดันความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และภารกิจของสำนักฯ จากนั้นได้ชี้แจงถ่ายทอด เป้าหมาย กลยุทธ์ การดำเนินการ แก่บุคลากร พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการความรู้ ดังนี้

1. วางแนวทางและแผนการจัดการความรู้หน่วยงาน
2. ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินงานในการพัฒนางานด้านการจัดการความรู้
3. จัดทำโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ส่งเสริมด้านการจัดการความรู้
4. รวบรวม ติดตามผลการดำเนินงาน และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่

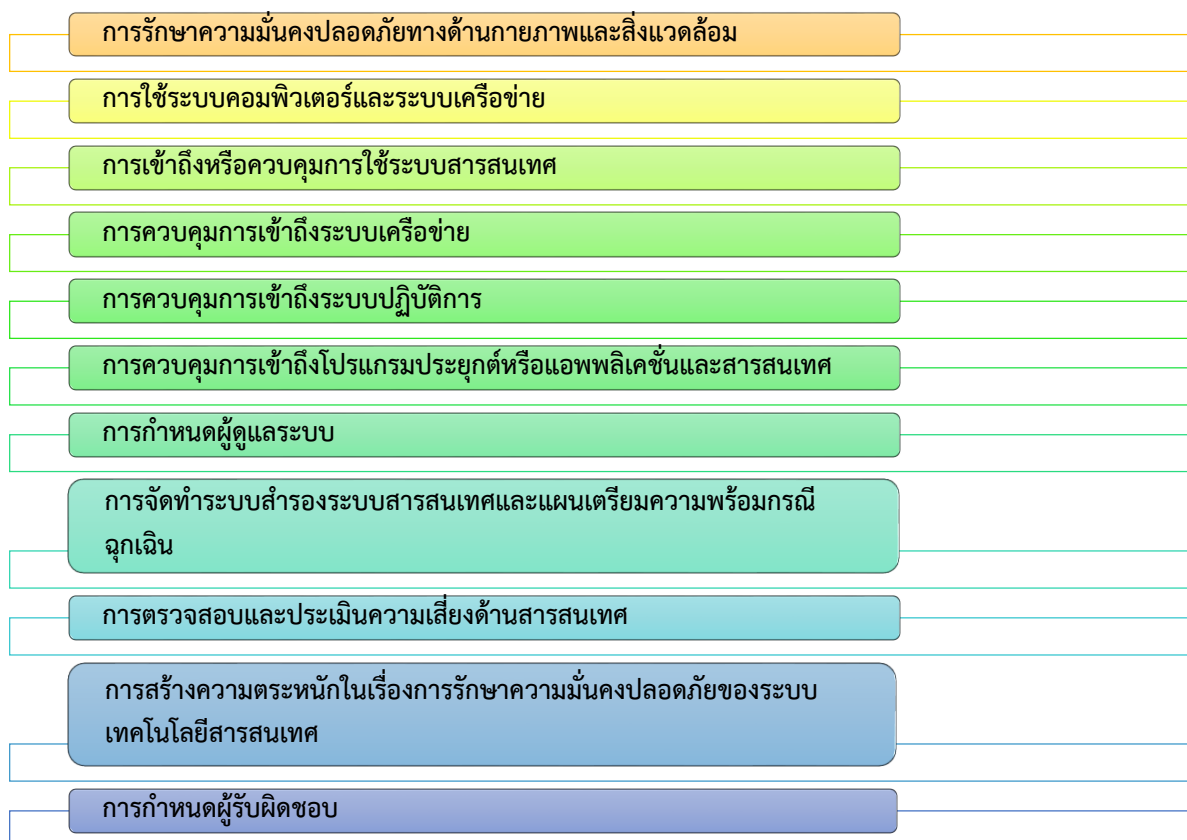
โดยองค์ความรู้ที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ จะถูกอัปโหลดขึ้นเว็บไซต์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดการสร้างผลงานใหม่ ๆ และแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 กระบวนการจัดการความรู้

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดทำ “นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ. 2561” เพื่อให้การดำเนินธุรกรรมด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ และให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติ ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 RMUTI Information Security Policy

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักฯ เป็นหน่วยงานดำเนินการในการจัดหา จัดทำ และปรับปรุงระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมทั้ง 4 วิทยาเขต โดยหน่วยงาน/กลุ่มผู้ใช้งาน เป็นผู้นำเข้าและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

ตารางที่ 4.2 การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศ

ชื่อระบบงาน	หน่วยงาน/กลุ่มผู้ใช้งาน	การตรวจสอบข้อมูล
ระบบจัดการข้อมูลและบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต	บุคลากร/นักศึกษา	ตรวจสอบความถูกต้องจากระบบบริการการศึกษา (ESS)
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ERP	คณะ/สำนัก/สถาบัน/ กองคลัง งานพัสดุ	กองคลัง งานพัสดุเป็นผู้ตรวจสอบ ไปสั่งซื้อ สั่งจ้าง
ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา ESS	คณะ/สำนัก/สถาบัน/ บุคลากร/นักศึกษา	หน่วยงานที่ใช้งานระบบเป็นผู้ ตรวจสอบข้อมูล เช่น กอง บริหารงานบุคคล หรือ งานทะเบียน และวัดผล ฯลฯ นักศึกษาตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวใน ระบบบริการการศึกษา (ESS)
ระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (BI)	คณะ/สำนัก/สถาบัน/ ผู้บริหาร มทร.อีสาน	ตรวจสอบความถูกต้องโดย ศูนย์ ข้อมูลสารสนเทศ กองนโยบายและ แผน
ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (OPT)	คณะ/สำนัก/สถาบัน/	ตรวจสอบความถูกต้องโดย กอง นโยบายและแผน
ระบบจัดการบัญชีสมาชิกชั่วคราว	บุคลากรภายใน/นักศึกษา บุคลากรภายนอก	ตรวจสอบจากเอกสารออกโดย หน่วยงานราชการ เช่น บัตร ประชาชน เป็นต้น

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

เป็นไปตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ มีการดำเนินการ ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การควบคุมด้านความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

กิจกรรม	การดำเนินการ	กิจกรรมที่ดำเนินการ
การบริหารการเข้าถึงของผู้ใช้งาน	มีการดำเนินการขึ้นทะเบียนของผู้ใช้งานและการยกเลิกทะเบียนของผู้ใช้งาน เช่น เมื่อลาออก	การขึ้นทะเบียนและการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้งาน โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
การควบคุมการเข้าถึงเครือข่าย	ในการเข้าถึงเครือข่ายผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ด้วยการยืนยันตัวตน (User, Password)	มีการตั้งค่ารหัสผ่านสำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์
การควบคุมเวลาในการใช้งานระบบสารสนเทศ	เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้ใช้งานระบบระยะเวลาหนึ่ง จะมีการตัดหรือหยุดการใช้งาน	มีการตั้งค่า Time Out สำหรับระบบปฏิบัติการเครือข่ายไร้สาย
การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์	ติดตั้งระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัสคอมพิวเตอร์	มีการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัสคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกวัน
การเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์	มีการกำหนดรหัสประจำตัว (User, Password) การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบ	บุคคลภายนอกไม่สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้
การเข้าถึงห้องควบคุมระบบ	มีระบบป้องกันการเข้าห้องโดยไม่ได้รับอนุญาต	มีระบบสแกนและบันทึกผู้เข้า-ออก

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักฯ ได้มอบหมายให้หน่วยงานทางด้านสารสนเทศรับผิดชอบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ โดยสำนักฯ จะพัฒนาระบบตามวงจรการพัฒนากระบวนการโดยข้อมูลสารสนเทศจะถูกปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ใช้ระบบตามสิทธิ์ที่ได้รับมอบเท่านั้น และเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สำนักฯ ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งมหาวิทยาลัยนำไปปฏิบัติ

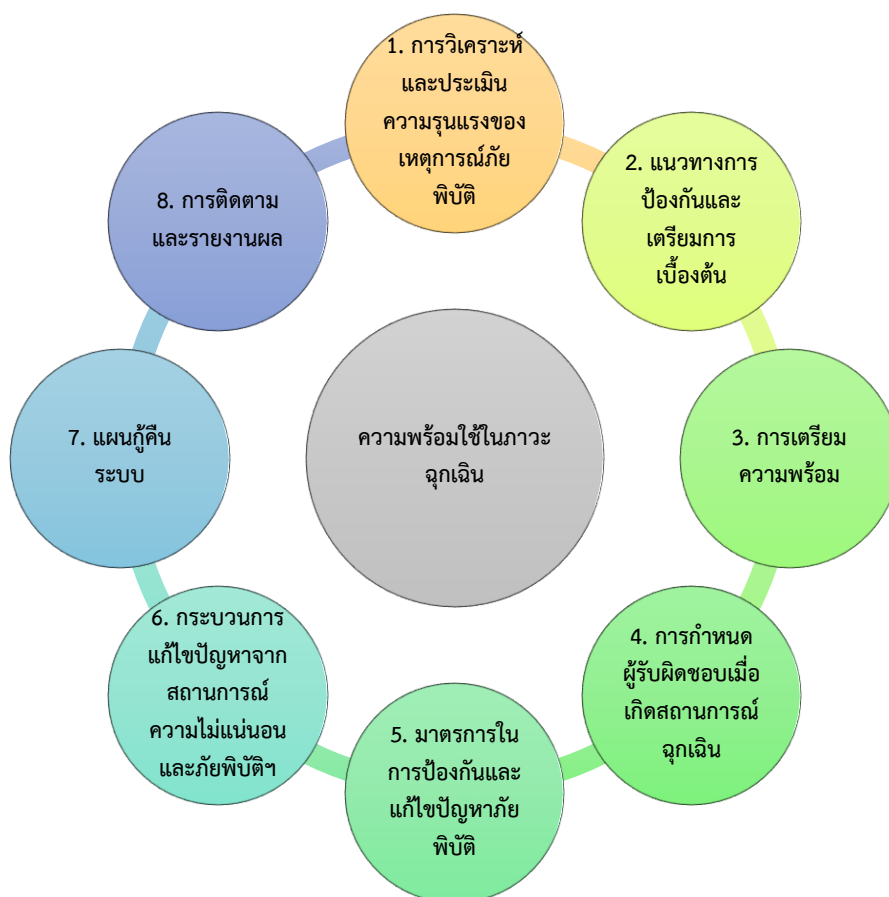
วิธีปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งนโยบายออกเป็นแต่ละส่วน ได้แก่ แนวปฏิบัติการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย และแนวปฏิบัติการควบคุมการเข้าถึงโปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชันและสารสนเทศ ในส่วนของการดูแลความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานได้กำหนดการดำเนินการ คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

คุณสมบัติ	การดำเนินการ
ความน่าเชื่อถือ	- การใช้ระบบสำรองข้อมูล (Database Backups) - การใช้ระบบกู้คืนข้อมูล (Data Recovery) - การใช้ระบบเฝ้าระวังเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Monitoring)
มั่นคง	- มีการบำรุงรักษา (Maintenance Service Agreement) - มีระบบสำรองไฟฟ้า - มีระบบบันทึกข้อมูลด้วย Raid 5 สำหรับเครื่องแม่ข่ายฯ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลลักษณะแบบหลาย Hard disk)
ปลอดภัย	- มีการจำกัดสิทธิในการใช้งานระบบต่าง ๆ ตามตารางที่ 4.2 - มีการติดตั้ง Firewall System and Antivirus
ใช้งานง่าย	- เลือกใช้ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้รับมาตรฐานและใช้งานง่าย - มีคู่มือสำหรับการใช้งานโปรแกรม

(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

สำนักฯ ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ แนวปฏิบัติการจัดทำระบบสำรองระบบสารสนเทศและแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน โดยมีการกำหนดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และแสดงวิธีการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ การจัดทำแผนสำรองระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อันอาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแนวทางในการดูแลรักษาและแก้ไขปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ดังรูปที่ 4.3)



รูปที่ 4.3 ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์เหตุการณ์กรณีฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรณีฉุกเฉิน	การดำเนินการ
กรณีการหยุดงานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เมื่อกระแสไฟฟ้าดับโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	มีการติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับเครื่องแม่ข่ายและเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลัก
กรณีไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้	มหาวิทยาลัยฯ มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำรองจากผู้ให้บริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ตภายนอกจากผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 1 ผู้ให้บริการคือ 3BB
กรณีเครื่องแม่ข่ายหลักเสียหาย	มีการสำรองข้อมูลและฐานข้อมูลทุกวัน มีการสำรองจำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 อยู่ภายในวิทยาเขต นครราชสีมา และชุดที่ 2 อยู่วิทยาเขตขอนแก่น โดยสามารถกู้คืนระบบได้ภายใน 24 ชั่วโมง

กรณีฉุกเฉิน	การดำเนินการ
กรณีอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายเสียหาย	1. มีการเก็บค่า Configuration ของอุปกรณ์ 2. มีการจัดทำ Maintenance Agreement ผู้รับผิดชอบจะเข้าแก้ไขให้ระบบสามารถใช้ได้ ภายใน 24 ชั่วโมง

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้มีการดำเนินการจัดทำกรอบแนวทางการบริหารและพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะเวลา 4 ปี (พ.ศ. 2557 - 2560) และแผนการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2564) เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวทางการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายและเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยฯ และมีการถ่ายทอดแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยวิธีการทำหนังสือแจ้งเวียนและเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่เว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล (<http://www.human.rmuti.ac.th/human/>)

สำนักฯ ได้นำมาเป็นแนวทางในการจัดแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2557 - 2560)

แผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2564) และแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยกระบวนการในการจัดทำแผนดังกล่าว ดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน การพัฒนาบุคลากร PM-36

ก. ชีตความสามารถและและอัตรากำลัง

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักฯ ได้วิเคราะห์ภาระงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งจาก Job Description และมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของแต่ละบุคคล จากการวิเคราะห์ ดังกล่าว ทำให้ทราบว่าสำนักฯ มีอัตรากำลังของบุคลากรเพียงพอหรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปจัดทำแผนอัตรากำลัง ประจำปี 2558 - 2561 มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล มีการวิเคราะห์ค่างาน และประเมินค่างาน โดยให้แต่ละงานวิเคราะห์ค่างาน กรอบการขอกำหนดตำแหน่งจากระดับปฏิบัติการสู่ระดับชำนาญการ

สำนักฯ มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 31 มีนาคม ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน ของทุกปี ซึ่งดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการบริหารและพัฒนาบุคลากร (PM-31) โดยแบ่งการประเมินเป็น การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ 80 และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 20

(2) บุคลากรใหม่

สำนักฯ ดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของมหาวิทยาลัย อย่างเป็นระบบโปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการบริหารและพัฒนาบุคลากร (PM-31) โดยมีกระบวนการ ดังนี้



รูปที่ 5.1 ขั้นตอนการทำงานการสรรหาบุคลากร

(3) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักฯ มีนโยบายในการทำงานให้บรรลุผลโดยมีการจัดแต่งตั้งคำสั่งคณะทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริม สนับสนุน ในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ดูงาน สนับสนุน ให้บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อข้อกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น เช่น โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อภายในประเทศ

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักฯ มีการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรตามระเบียบของมหาวิทยาลัย กรณีบุคลากรลาออก จะดำเนินการตามวิธีการจัดการการเปลี่ยนแปลงบุคลากร แสดงดังตารางที่ 5.1 และเพื่อให้การทำงานบรรลุผล ได้มีการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ โดยมีการวางระบบตัวชี้วัดที่สอดคล้องกัน เพื่อกำกับดูแลตั้งแต่แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานในการดำเนินการตามตัวชี้วัดต่าง ๆ

ตารางที่ 5.1 วิธีการจัดการการเปลี่ยนแปลงบุคลากร

การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	วิธีการจัดการ
ขีดความสามารถ	- วิเคราะห์และวางแผนพัฒนาบุคลากร
อัตรากำลัง	- วิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง - สรรหาบุคลากรทดแทนอัตราเกษียณ ลาออก
การเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนบุคลากร (การเพิ่มหรือลดลงของบุคลากร)	- การปฐมนิเทศสำหรับบุคลากร - การสำรวจความพึงพอใจ - การสร้างความรักความผูกพันระหว่างบุคลากร - การจัดสวัสดิการที่เหมาะสม - การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

ทั้งนี้สำนักฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ต่อสำนักฯ สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.97
2. ด้านการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.82
3. ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กร ที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.70

จากการประเมินระดับความพึงพอใจดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.51

สำนักฯ มีการสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น การให้รางวัลบุคลากรดีเด่น หน่วยงานดีเด่น การให้รางวัลผลการดำเนินงานกิจกรรม 7ส โครงการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อการบริการที่ดีประจำปี ให้กับบุคลากร สำนักฯ มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีโครงสร้างและระบบ ในการกำกับดูแลองค์กร มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ และส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรฝึกอบรม พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ข. บรรยาภาสด้านบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

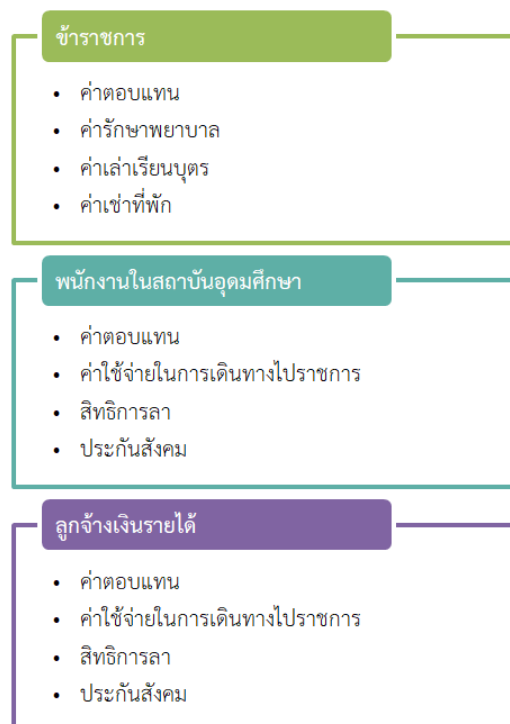
สำนักฯ ได้มีการจัดให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญ และจุดที่มีความเสี่ยง จัดให้มีระบบป้องกันอัคคีภัย และมีการให้ความรู้ การฝึกซ้อมการป้องกันระงับอัคคีภัย และการอพยพหนีไฟ

สำนักฯ มีการดำเนินงานกิจกรรม 7ส ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อใช้พัฒนาคุณภาพบุคลากร ระบบงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็น

การยกระดับมาตรฐานขององค์กร และตอบสนองนโยบายด้านการประหยัดทรัพยากร จึงนำกิจกรรม 7ส มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สวยงาม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจ ภายใต้บรรยากาศการทำงานที่ดี และสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสำนักฯ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจากคณะกรรมการตรวจประเมินกิจกรรม 7ส ประจำปีการศึกษา 2560 คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 98.65

(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

สำนักฯ ให้สิทธิประโยชน์ ตามระเบียบ/ประกาศของมหาวิทยาลัย ตามประเภทต่าง ๆ ดังนี้



รูปที่ 5.2 สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

สำนักฯ สนับสนุน ตอบแทน หรือให้รางวัลในรูปแบบต่าง ๆ ตามระเบียบกฎเกณฑ์ แก่บุคลากรที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี หรือมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้นค่าตอบแทน การมอบรางวัลบุคลากรดีเด่น หน่วยงานดีเด่น ประจำปี การให้รางวัลหน่วยงานที่มีผลการตรวจประเมินกิจกรรม 7ส สูงสุด ประจำปีการศึกษา

ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

สำนักฯ มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการทำงานในด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ เพื่อนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาประกอบการพิจารณาแนวทางการบริหารงานของสำนักฯ

สำนักฯ มีการส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารอย่างทั่วถึง ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้ร่วมมือในการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การถ่ายทอดความรู้ และผลการดำเนินงานผ่านการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวและแบบสองทาง

ทั้งนี้ สำนักฯ ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของบุคลากรโดยใช้แบบสอบถามด้วยวิธี Net Promoter Score ในการประชุมบุคลากรทุกครั้ง และนำผลที่ได้รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อไป

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และพัฒนา

การพัฒนาบุคลากรมีการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย การอบรม การศึกษาดูงาน การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาตนเองมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในสำนักฯ

สำนักฯ ส่งเสริมให้มีการดำเนินการวิจัย โดยจัดโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ซึ่งเป็นการนำปัญหาในกระบวนการทำงาน หรือความต้องการในการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยี หรือเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ในการแก้ปัญหา หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อช่วยให้อำนาจบุคลากรในสำนักสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไข และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักฯ มีการประเมินผลของการเรียนรู้และการพัฒนา เช่น การประเมินความรู้ก่อน และหลังเข้ารับการอบรม การประเมินความพึงพอใจของแต่ละโครงการ พร้อมทั้งผู้เข้าร่วมมีโอกาสเสนอแนะ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักฯ จัดทำ/ปรับปรุง/ทบทวนแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น เช่น โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริหาร และกระบวนการ

วิธีการที่สำคัญๆ ใช้ในการออกแบบและจัดการกระบวนการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการที่สร้างคุณค่า มีทั้งหมด 5 กระบวนการ ซึ่งได้มาจากพันธกิจหลักของสำนักฯ 1) ให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2) สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน แบบบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งมีบริการเครื่องมือ อุปกรณ์ และห้องเรียน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ 3) สนับสนุนระบบจัดการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านวิชาการและการบริหาร บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบการจัดการเรียนการสอน e-Learning 4) สนับสนุนระบบสารสนเทศท้องถิ่น เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของท้องถิ่น ซึ่งมีบริการสารสนเทศท้องถิ่น 5) บริหารและพัฒนาองค์กรสู่องค์กรคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบบริหารคุณภาพ ISO กิจกรรม 7ส การดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หลักธรรมาภิบาล มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ สำนักฯ มีวิธีการกำหนดข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้แนวทางของ PDCA ข้อมูลที่ใช้พิจารณาในการออกแบบและจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน ได้แก่

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่สำคัญและเป้าหมาย
2. สมรรถนะหลักของสำนักฯ
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT ของสำนักฯ
4. ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้น ๆ
5. ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร
6. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

โดยกระบวนการทำงานดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO ตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) โดยได้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) ของสำนักฯ ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ เมื่อกระบวนการต่าง ๆ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดังกล่าว แต่ละงานจะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีการแสดงถึงกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดสำคัญที่เป็นมาตรฐานและข้อกำหนดเฉพาะสำหรับกระบวนการนั้น ๆ รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการงานโดยละเอียด เพื่อให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน คณะกรรมการบริหารมีการติดตามผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานโดยพิจารณาจาก

ผลการดำเนินงานและให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานรายงานผลการดำเนินงาน ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ จากตัวชี้วัดที่กำหนด

ตารางที่ 6.1 กระบวนการหลักและข้อกำหนด

กระบวนการหลัก	ข้อกำหนด/ตัวชี้วัด
1. การบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และทรัพยากรการเรียนรู้	- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ - สัดส่วนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษา ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เรียน
2. การฝึกอบรม	- จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้พื้นที่ในการเรียนรู้ - ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีความรู้เพิ่มขึ้น - จำนวนครั้งในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
3. การบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้อ่านหนังสือมีชีวิต
4. การบริการสารสนเทศท้องถิ่น	- มีระบบจัดเก็บสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน
5. การจัดการหรือจัดบริการ คอมพิวเตอร์	- ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
6. การบริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์	- ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
7. การให้บริการเครือข่าย คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	- ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ - ร้อยละของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต Downtime - ร้อยละความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบไปสู่องค์การดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ
8. การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	- ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
9. การดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	- ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร - ร้อยละของการแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

กระบวนการหลัก	ข้อกำหนด/ตัวชี้วัด
10. การให้บริการด้านเทคโนโลยีการศึกษา	- ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
11. การบริการด้านอีเลิร์นนิ่ง	- จำนวนสื่อดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น - จำนวนรายวิชาเพื่อใช้ศึกษาโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เพิ่มขึ้น
12. การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	- ร้อยละความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ข. การจัดการกระบวนการ

สำนักฯ ดำเนินงานตามนโยบายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานซึ่งมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามระบบมาตรฐานสากล ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยมหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมเอกสารคุณภาพและข้อมูล (Document and Data Control Center : DDCC) เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมเอกสารคุณภาพ (Document Control Center : DCC) และเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารคุณภาพ (Document Control : DC) สำนักฯ รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (IQA) ปีการศึกษา 2559 ระหว่างวันที่ 6 - 17 มีนาคม 2560 และผ่านการตรวจประเมินโดยไม่พบข้อบกพร่อง ไม่พบข้อสังเกต (Observations)

สำนักฯ ดำเนินการด้านคุณภาพ โดยมีการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) เช่น ปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) ฉบับใหม่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562 การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานด้านคุณภาพ เป็นต้น

สำนักฯ ได้นำผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ รวมถึงผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการทำงาน ซึ่งจะดำเนินการสำรวจปีการศึกษาละ 2 ครั้ง และนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ มาจัดแผนพัฒนาการจัดบริการ เพื่อพัฒนาการบริการของสำนักฯ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ สำนักฯ ยังมีการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยเริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2561

ค. การจัดการนวัตกรรม

สำนักฯ ได้จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ ในการทำงานเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้อย่างมาก เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว เครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเรียนการสอนและการเรียนรู้ ซึ่งสามารถใช้ในการเรียนการสอน ได้เป็นอย่างดี โดยนำระบบที่มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานในการผลิตสื่อสารสนเทศเพื่อนำไปเผยแพร่และเป็นสื่อการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา

MOOC หรือ Massive Open Online Course เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่เข้าถึงผู้เรียนจำนวนมากผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาผสมผสานเข้ากับการเรียนการสอน โดยเริ่มต้นมาจากโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้เผยแพร่ระบบการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด (MOOC – Massive Open Online Courses) ตามโครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ชื่อแผนงานที่ 3 การสร้างสังคมคุณภาพ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างความร่วมมือทางวิชาการเพื่อการเรียนออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชน (MOOC)

ดังนั้น เพื่อให้คณาจารย์เข้าใจแนวคิดและทราบถึงวิธีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ระบบเปิดสำหรับมหาชน ทางแผนงานอีเลิร์นนิ่งและเทคโนโลยีการศึกษาจึงจัดทำโครงการส่งเสริมการผลิตสื่อการเรียนการสอนรูปแบบ RMUTI MOOC (RMUTI Massive Open Online Course) ขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อให้อาจารย์ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการผลิต และสามารถผลิตสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบ MOOC ได้

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักฯ ดำเนินการพัฒนาระบบงานอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการประหยัดเวลา และใช้แนวทางในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนเช่นเดียวกับแนวทางที่ใช้ในการกำหนดกระบวนการหลักของสำนัก โดยกระบวนการลดระยะเวลาการให้บริการ เช่น กระบวนการให้บริการยืมหนังสือ กระบวนการแก้ปัญหาสมาชิกอินเทอร์เน็ต กระบวนการให้บริการซ่อมสาธารณูปโภคภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งจากการจัดทำระบบงานและกระบวนการทำงานของแต่ละงานและนำเสนอพิจารณาต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ และเห็นความสำคัญของกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน มีการพัฒนาและปรับปรุง work system และ work process ของกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ที่เอื้อต่อผลสำเร็จของกระบวนการหลักที่สามารถทำให้บรรลุพันธกิจ ตอบสนองความต้องการของ

ผู้ให้บริการ บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จจึงมีระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

เพื่อให้การปฏิบัติการต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดในแต่ละปีงบประมาณ โดยงานบริหารงานทั่วไปจะดำเนินการแจ้งหน่วยงานในสำนักเสนอแผนการดำเนินงานรวมทั้งตั้งงบประมาณที่ต้องการใช้จ่ายตามแบบฟอร์มที่กำหนด และรวบรวมเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อวางแผนและบริหารงบประมาณ และพิจารณาความเหมาะสมของแผนงานและการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และตัวชี้วัดของสำนักอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนการพิจารณาอนุมัติ

นอกจากนี้สำนักฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โอกาสและผลกระทบที่จะเกิดของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนกระบวนการหลัก เช่น การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงหัวข้อการสำรองข้อมูลสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และหัวข้อความปลอดภัยด้านอค์กียภายในอาคารสำนักฯ โดยสำนักฯ มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. กำหนดให้มีการรายงานสถานะภาพทางการเงินของสำนักฯ ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกไตรมาส
2. มีการจัดทำแผนงานและแผนงบประมาณทั้งในระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 5 ปี มีการปรับแผนงานในกรณีที่เหตุจำเป็นเร่งด่วนเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณมีประสิทธิภาพ
3. มีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำงาน
4. มีการควบคุมการใช้จ่ายเงินของสำนักฯ โดยพิจารณาจากแผนงานที่วางได้ตั้งปีงบประมาณ และมีการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการจัดเตรียมข้อมูลและเสนองบประมาณนอกเหนือจากการวางแผนตามรอบปีงบประมาณตามปกติเพื่อรองรับกรณีที่สำนักฯ มีโครงการหรือกิจกรรมที่นอกเหนือจากแผนและเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับ KPI ของสำนัก
6. มีนโยบายให้ใช้ทรัพยากรน้ำ ไฟฟ้า และกระดาษอย่างประหยัดและคุ้มค่าโดยดำเนินการตามเกณฑ์กิจกรรม 7ส ที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงการนำ Google App และระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (e-survey) มาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแทนการใช้กระดาษ
7. การนำระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาควบคุมกระบวนการทำงาน ซึ่งมีการรายงานผล การมอบหมายงานและการแก้ไขข้อบกพร่องหรือข้อร้องเรียน ทำให้ลดเกิดข้อผิดพลาด และทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น
8. มีการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ และปรับปรุงห้องเรียนให้มีความทันสมัยเพื่อตอบสนองปณิธานของมหาวิทยาลัยที่ว่า “สร้างคนสู่งาน เชี่ยวชาญเทคโนโลยี”
9. ได้มีการพัฒนาระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพิ่มจุดบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาและบุคลากรที่มีมากขึ้น

10. การเรียนการสอนในแต่สาขาวิชาจำเป็นต้องใช้ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการเรียนการสอน ซึ่งต้องมีทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ สำนักจึงได้จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้แก่บุคลากรและนักศึกษาเพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

11. มีการพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (LMS) เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้บริการ

12. มีระบบจัดเก็บสารสนเทศท้องถิ่นและจดหมายเหตุ ลงในระบบคลังปัญญา มทร.อีสาน เพื่อการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว

13. มีการปรับปรุงบริการยืม – คืน จากเดิมเป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์โดยเจ้าหน้าที่ได้มีการนำเครื่องยืม – คืนอัตโนมัติมาใช้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

14. จากเดิมฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีข้อจำกัดในการสืบค้นข้อมูล แต่ปัจจุบันได้รับการสนับสนุนจาก สกอ. และสำนักได้จัดหาเพิ่มเติมทั้งหมด 3 ฐาน เพื่อสามารถสืบค้นข้อมูลได้มากขึ้น

สำนักฯ มุ่งเน้นให้เกิดความเชื่อมโยงของกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องให้เกิดการประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมากำหนดการดำเนินงานและการให้บริการ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สำนักฯ คัดเลือกผู้ส่งมอบในกระบวนการหลักของสำนักฯ กำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามที่กำหนดไว้จากนั้นจึงเข้าสู่ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เพื่อตรวจติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง ลดการผิดพลาด ซึ่งหากเกิดข้อผิดพลาดก็จะมีกระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน มีการประเมินความเสี่ยงและแผนการจัดการความเสี่ยง และมีคณะกรรมการบริหารและจัดการความเสี่ยงกำกับดูแลให้เห็นเพื่อการบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างการบริหารจัดการผู้ส่งมอบที่สำคัญในกระบวนการหลักของสำนักฯ ดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 การวิเคราะห์คัดเลือกผู้ส่งมอบที่สำคัญของกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

กระบวนการ	ผู้ส่งมอบที่สำคัญ	กระบวนการวิเคราะห์คัดเลือก
การบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และ ทรัพยากรการเรียนรู้	1. ผู้ใช้บริการ 2. ร้านค้าขาย ทรัพยากร สารสนเทศ	- ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการเสนอความต้องการทรัพยากรการเรียนรู้ผ่านหน้าเว็บไซต์ เคาน์เตอร์บริการทุกชั้น และผ่านระบบงานสารบรรณ ดำเนินการตลอดปีการศึกษา - ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรการเรียนรู้ในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อพิจารณาการจัดซื้อ

กระบวนการ	ผู้ส่งมอบที่สำคัญ	กระบวนการวิเคราะห์คัดเลือก
		- คัดเลือกร้านค้า โดยคัดเลือกร้านค้าที่เสนอราคาต่ำที่สุดจากจำนวน 3 ร้านค้า - ดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง - มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบโดยการใช้แบบสอบถาม เช่น การประเมินผู้ขาย การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

การเตรียมความพร้อมการความปลอดภัย สำคัญๆ มีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร และให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการกิจด้านความปลอดภัย มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการป้องกันและแก้ไขสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และอาคารสถานที่ การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงหัวข้อความปลอดภัยด้านอัคคีภัยภายในอาคารสำนัก การจัดหาอุปกรณ์ในการดับเพลิงอย่างพอเพียงและพร้อมใช้งานตลอดเวลา สำคัญๆ ยังมีการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในสถานที่ชีวิตและทรัพย์สินของสำนักฯ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในและภายนอกสำนักฯ เพื่อความปลอดภัยและเกื้อหนุนการปฏิบัติงาน

1. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่เกิดจากกระบวนการทำงาน กรณีมีสถานการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที หรือเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน รองผู้อำนวยการฝ่ายที่กำกับดูแลสามารถเป็นผู้ตัดสินใจในระดับต้นในการแก้ปัญหาได้ทันทีและนำเหตุการณ์ดังกล่าว เสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อทราบและพิจารณาหาแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมและแจ้งให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

2. การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในส่วนของอาคารสถานที่ สำคัญๆ มีแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

2.1 มีระบบป้องกันอัคคีภัย โดยได้มีการจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย และการซักซ้อมการหนีไฟ ในปี พ.ศ. 2561 โดยมีบุคลากรเข้าร่วมการอบรม จำนวน 52 คน และมีการจัดอย่างน้อยทุก 2 ปี

2.2 มีระบบสำรองกระแสไฟฟ้าในกรณีไฟฟ้าดับฉุกเฉิน และมีแผนการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.3 ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่

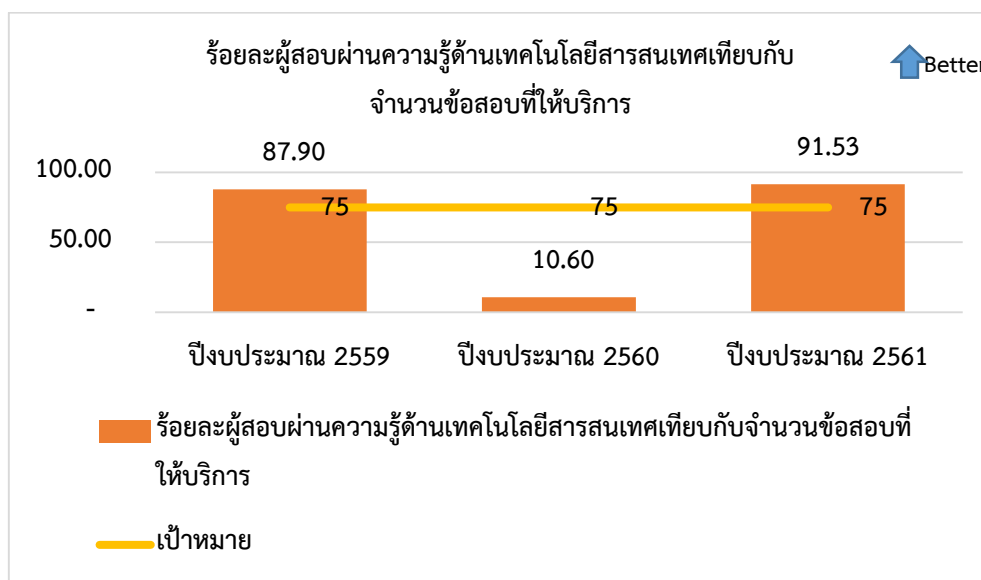
2.4 ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัดความร้อน ควั่นในอาคาร ระบบหัวกระจายน้ำดับเพลิง และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2.5 มีหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ในระหว่างเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
นอกจากนั้น สำนักฯ ยังมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่ออนาคต และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้า
กลุ่มอื่น มีการร่วมกันจัดทำการจัดการความรู้หัวข้อ ขั้นตอนการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
เพื่อการบริการเชิงรุก มีการอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้บริการ และแผนการพัฒนากการ
จัดบริการ โดยผ่าน คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC)

หมวด 7 ผลลัพธ์

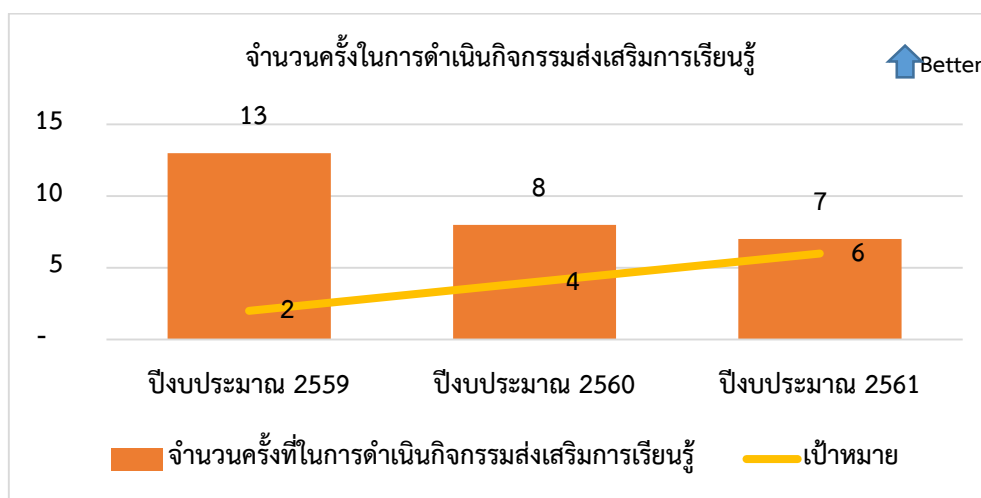
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียน



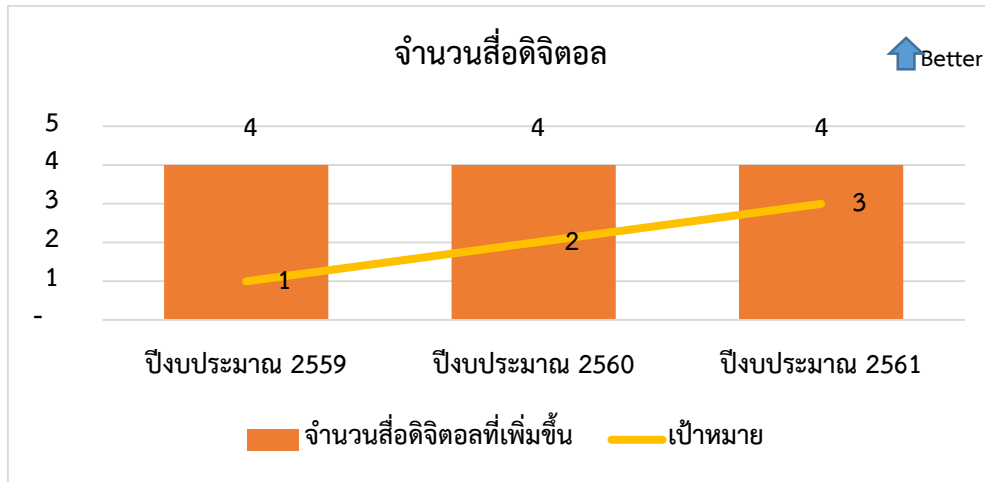
รูปที่ 7.1.1 ร้อยละผู้สอบผ่านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเทียบกับจำนวนข้อสอบที่ให้บริการ

การดำเนินกิจกรรมทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีจำนวนผู้สอบผ่านอยู่ที่ร้อยละ 10.60 ซึ่งต่ำกว่าปี 2559 ที่มีผลอยู่ที่ร้อยละ 87.90 สาเหตุมาจากการปรับกระบวนการจัดซื้อชุดข้อสอบและจำนวนนักศึกษาที่ไม่ขอเข้ารับการทดสอบความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักดำเนินการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการจัดซื้อ ส่งผลให้ร้อยละของผู้สอบผ่านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้นจากเดิม เป็นร้อยละ 91.53



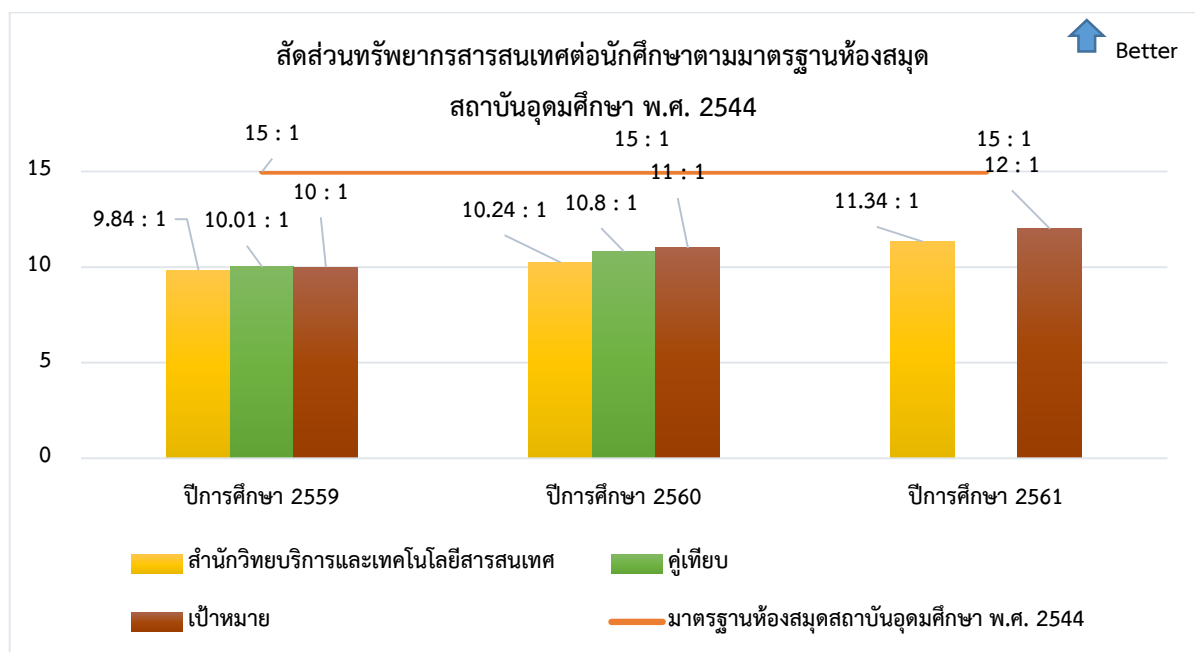
รูปที่ 7.1.2 จำนวนครั้งในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้

สำนักฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2561 ดำเนินการการบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้จำนวนครั้งในการดำเนินการขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในงบประมาณนั้น ๆ



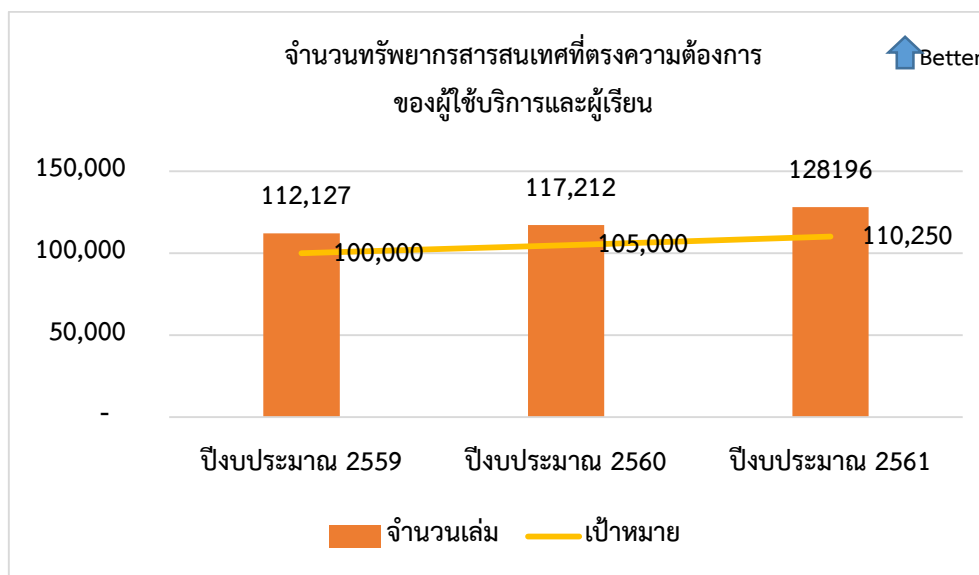
รูปที่ 7.1.3 จำนวนสื่อดิจิทัล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับงบประมาณในการจัดทำสื่อดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา ซึ่งแต่ละปีจะดำเนินการจัดทำปีงบประมาณละ 4 ชื่อเรื่อง



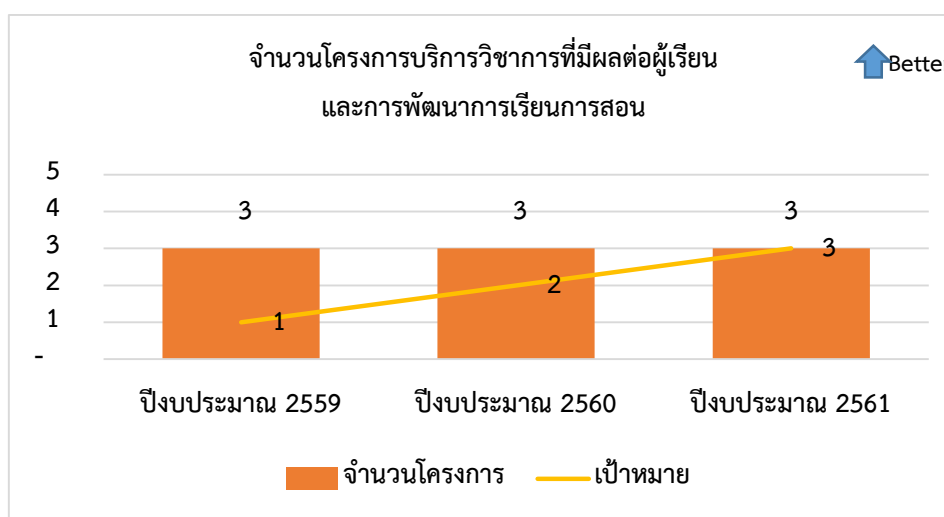
รูปที่ 7.1.4 สัดส่วนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษาตามมาตรฐาน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สัดส่วนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.34 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 1.10 และเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คิดเป็นร้อยละ 1.50 เนื่องจากขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปี

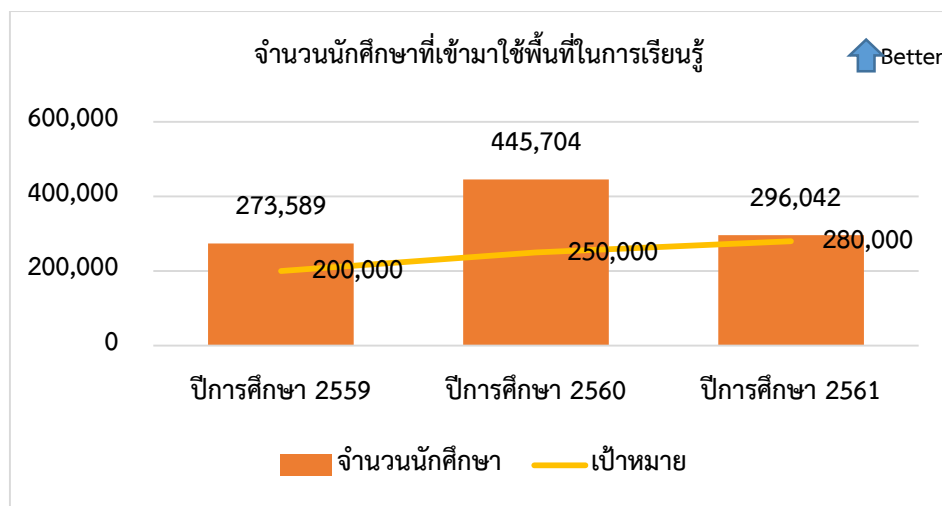


รูปที่ 7.1.5 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้เรียน จำนวน 128,196 เล่ม เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 10,984 เล่ม และเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 16,069 เล่ม ซึ่งได้รับงบประมาณในโครงการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ อย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 7.1.5

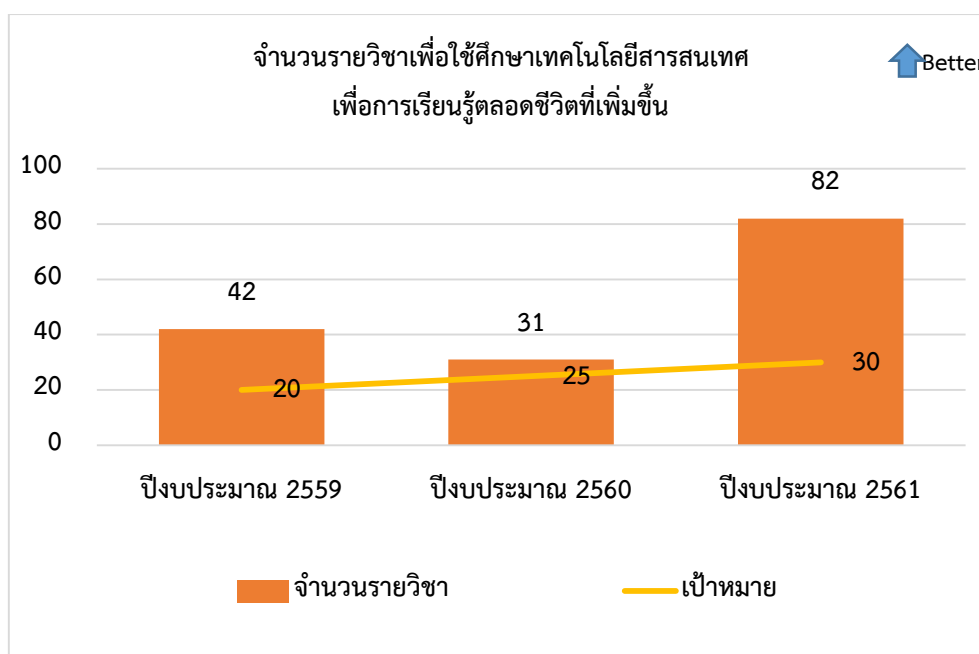


รูปที่ 7.1.6 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มีผลต่อผู้เรียน และการพัฒนาการเรียนการสอน



รูปที่ 7.1.7 จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้พื้นที่ในการเรียนรู้

จากรูปภาพที่ 7.1.7 แสดงให้เห็นว่าจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้พื้นที่ในการเรียนรู้ ในปีการศึกษา 2559 มีจำนวน 273,589 ครั้ง ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นถึง 172,115 ครั้ง และลดลงปีการศึกษา 2561 จำนวน 251,338 ครั้ง เนื่องจากเครื่องปรับอากาศมีปัญหาทำให้จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการลดลง ประกอบกับการเปลี่ยนวิธีการนับสถิติใหม่ โดยการนับแยกเป็นแผนงาน ซึ่งไม่นับจากประตูทางเข้าแล้วนำมาคำนวณรวมกัน ส่งผลให้สถิติการใช้บริการลดลงในปีการศึกษา 2561



รูปที่ 7.1.8 จำนวนรายวิชาเพื่อใช้ศึกษาโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เพิ่มขึ้น

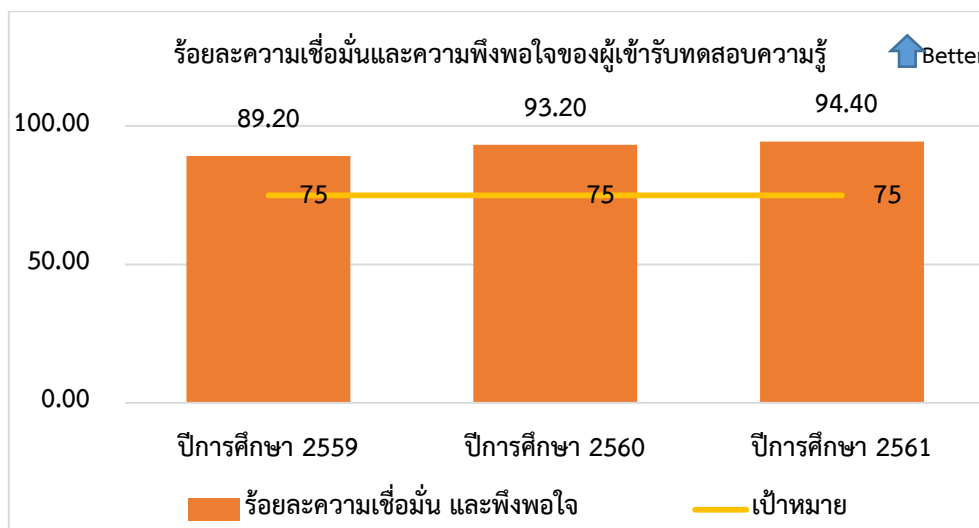
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักฯ มีจำนวนรายวิชาเพื่อใช้ศึกษาโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 42.00 ลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 11.00 และเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2561 ร้อยละ 51.00

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

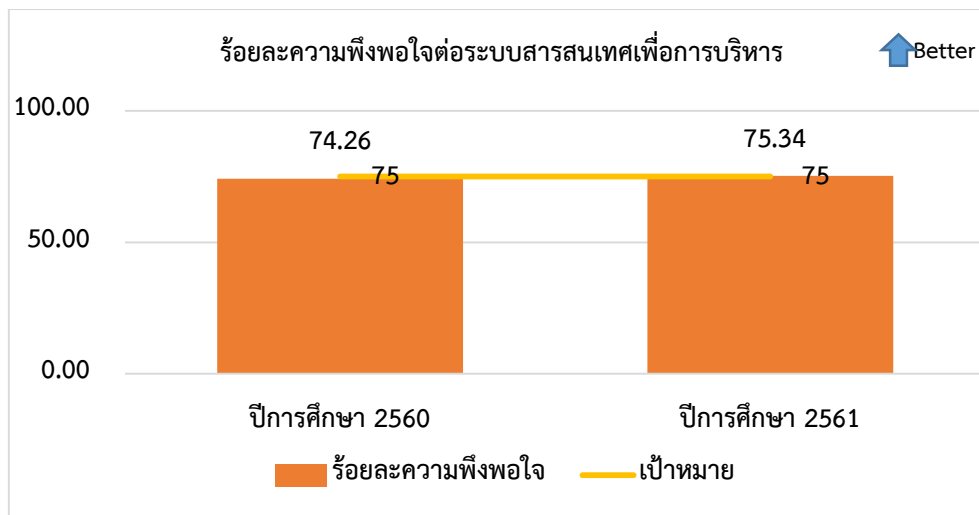
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตารางที่ 7.1.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562	
			ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
1	มีระบบจัดเก็บสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน	ระบบ	-	-	1	อยู่ระหว่างดำเนินการ
2	ร้อยละความสำเร็จของการบริหารจัดการระบบไปสู่องค์การดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ	ร้อยละ	75	91.76	80	อยู่ระหว่างดำเนินการ



รูปที่ 7.1.9 ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้เข้ารับทดสอบความรู้

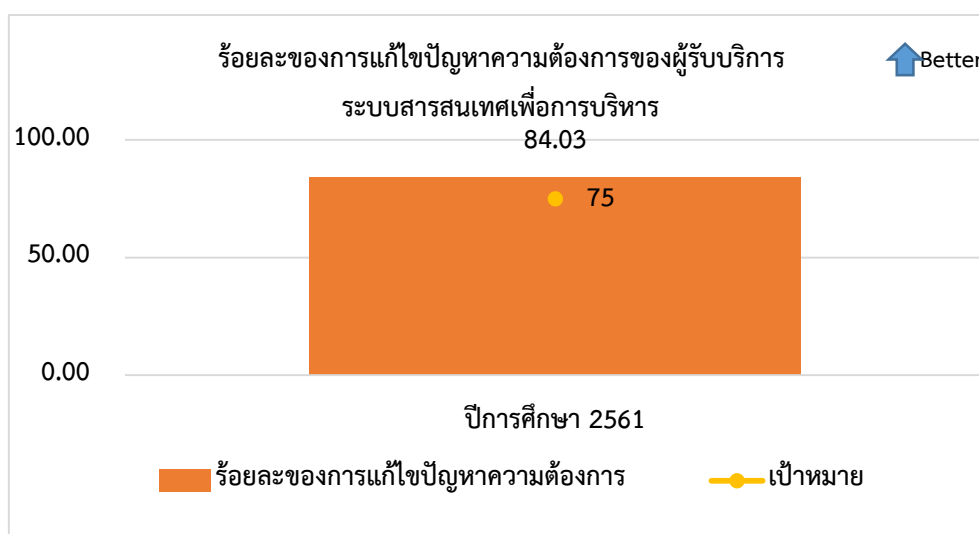


รูปที่ 7.1.10 ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

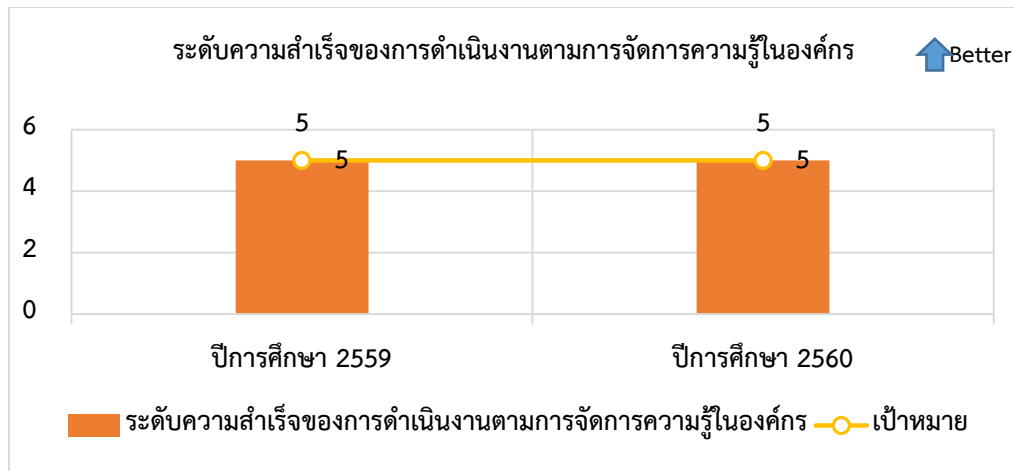
ตารางที่ 7.1.2 ร้อยละของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต Downtime

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561		ปีงบประมาณ 2562 (ไตรมาสที่ 2)	
			ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
1	ร้อยละของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต Downtime *	ร้อยละ	เริ่มเก็บข้อมูลปีงบประมาณ 2562				0.3	0.185

*
 Better

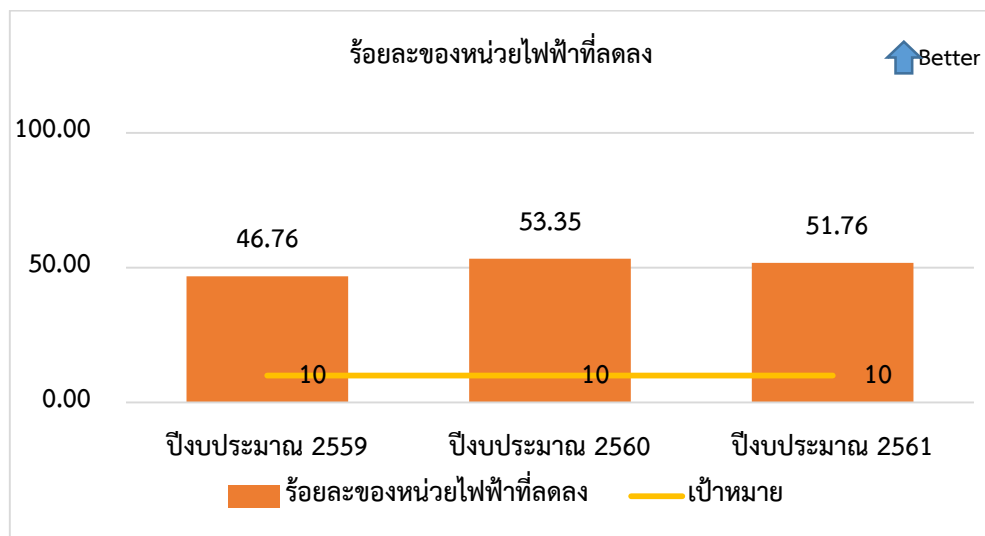


รูปที่ 7.1.11 ร้อยละของการแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร



รูปที่ 7.1.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร

สำนักฯ ได้ตั้งเป้าหมายความสำเร็จในการจัดการความรู้ไว้ 5 ระดับ ในปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 สำนักฯ ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด ในปีการศึกษา 2561 อยู่ระหว่างดำเนินการ ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2562 ดำเนินการอยู่ในระดับ 3



รูปที่ 7.1.13 ร้อยละของหน่วยไฟฟ้าที่ลดลง

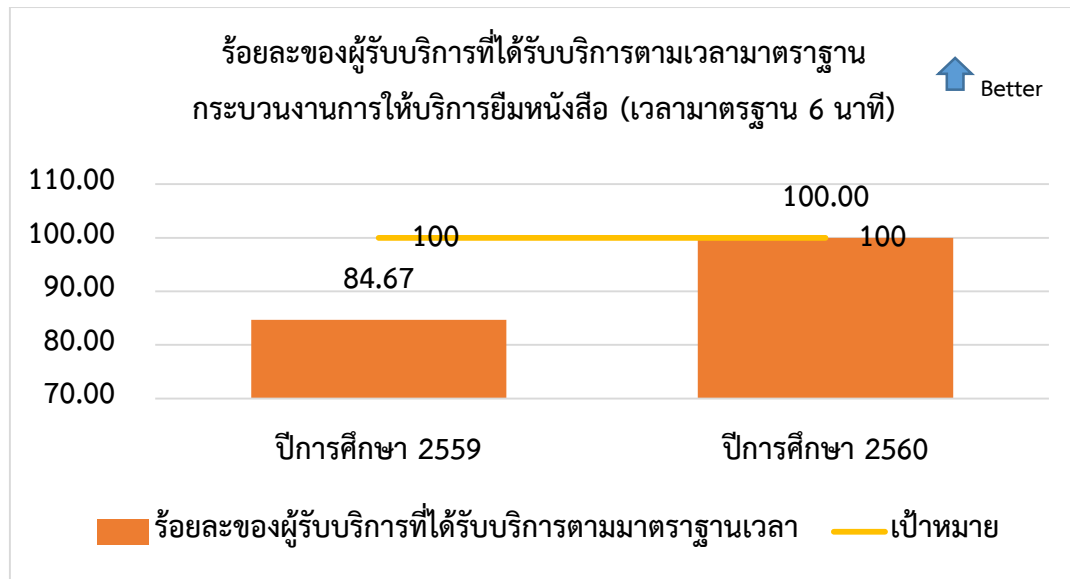
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 อาคาร คือ อาคาร 12A อาคาร 12B และอาคาร 12C การคำนวณร้อยละของหน่วยไฟฟ้าที่ลดลงคำนวณจากสูตร

$$\text{ร้อยละของหน่วยไฟฟ้าที่ลดลง} = \frac{\text{จำนวนหน่วยไฟฟ้าประจำเดือนที่น้อยที่สุดในปีงบประมาณปัจจุบัน}}{\text{จำนวนหน่วยไฟฟ้าประจำเดือนที่สูงที่สุดในปีงบประมาณปัจจุบัน}} \times 100$$

โดยเป้าหมายการลดลงเท่ากับร้อยละ 10 จากการคำนวณปรากฏว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละของหน่วยไฟฟ้าที่ลดลง เท่ากับ 46.76 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เท่ากับ 53.35 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เท่ากับ 51.76 ตามลำดับ

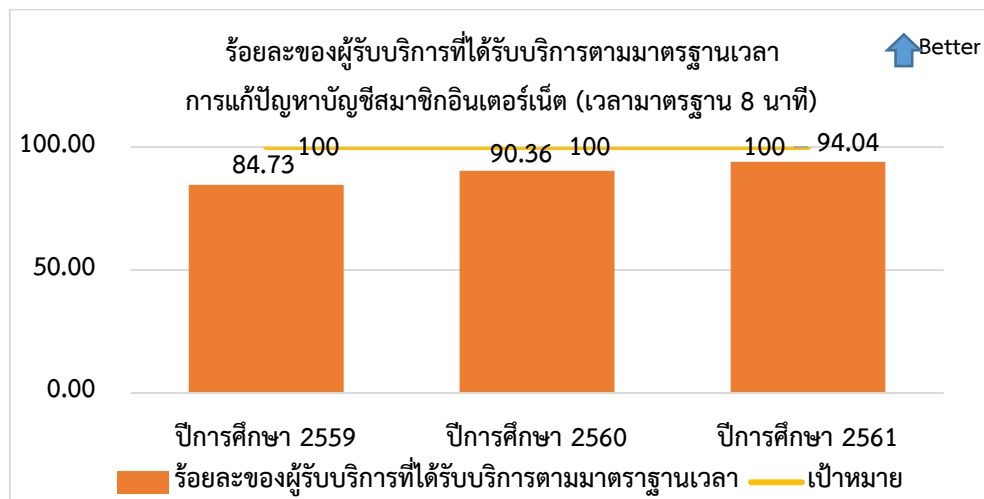
ตารางที่ 7.1.3 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		ปีการศึกษา 2561	
			ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลา								
1	กระบวนการงานการให้บริการยืมหนังสือ (เวลามาตรฐาน 6 นาที)	ร้อยละ	100	84.67	100	100	หมายเหตุ : เปลี่ยนเป็นกระบวนการงานตามข้อ 3	
2	การแก้ปัญหาบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต (เวลามาตรฐาน 8 นาที)	ร้อยละ	100	84.73	100	90.36	100	94.04
3	กระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ	ร้อยละ	เริ่มเก็บข้อมูลปีการศึกษา 2561				100	อยู่ระหว่างดำเนินการ



รูปที่ 7.1.14 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลากระบวนการให้บริการยืมหนังสือ (เวลามาตรฐาน 6 นาที)

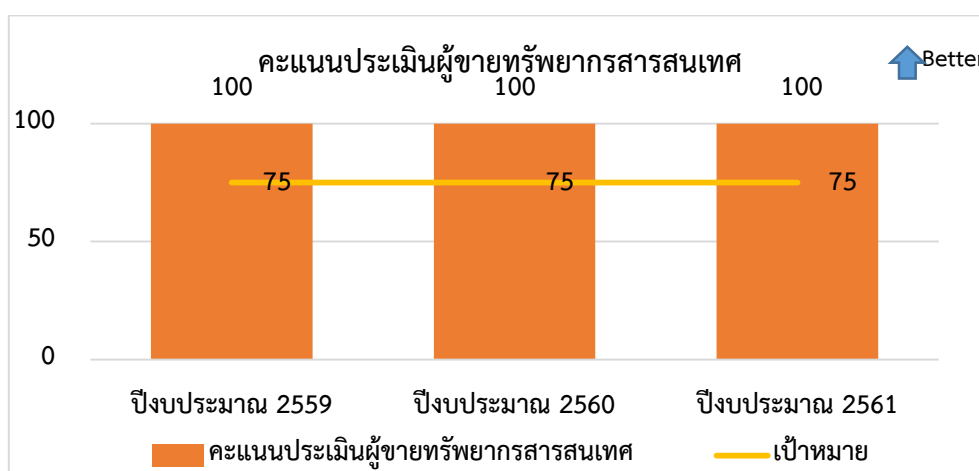
ปีการศึกษา 2559 - 2560 สำนักฯ โดยแผนงานห้องสมุด มีบริการยืมทรัพยากรผ่านเคาน์เตอร์ ซึ่งในการยืมแต่ละครั้งต้องเริ่มตั้งแต่การสมัครสมาชิกจนกระทั่งมาถึงกระบวนการให้บริการยืมหนังสือ ในปีการศึกษา 2559 กระบวนการมีผลการดำเนินการร้อยละ 84.67 และกระบวนการได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ 6 นาที ในปีการศึกษา 2560 จึงมีผลการดำเนินการที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 100.00



รูปที่ 7.1.15 ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลาการแก้ปัญหาบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต (เวลามาตรฐาน 8 นาที)

ในปีการศึกษา 2559-2560 สำนักฯ ให้บริการการแก้ปัญหาสมาชิกอินเทอร์เน็ต โดยให้บริการตามขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการ ตรวจสอบหลักฐานของผู้ใช้บริการ ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการ มีมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ 8 นาที ในปีการศึกษา 2559 – 2561 สำนักดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมาย แต่มีการพัฒนาดำเนินงานดีขึ้นตามลำดับ ดังนี้ ปีการศึกษา 2559 เท่ากับ ร้อยละ 84.73 ปีการศึกษา 2560 เท่ากับร้อยละ 90.36 และปีการศึกษา 2561 เท่ากับ 94.04 เนื่องจากมีบางกรณีที่ปัญหาของผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการแก้ไขนานกว่าระยะเวลามาตรฐานกำหนด

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน



รูปที่ 7.1.16 คะแนนประเมินผู้ขายทรัพยากรสารสนเทศ

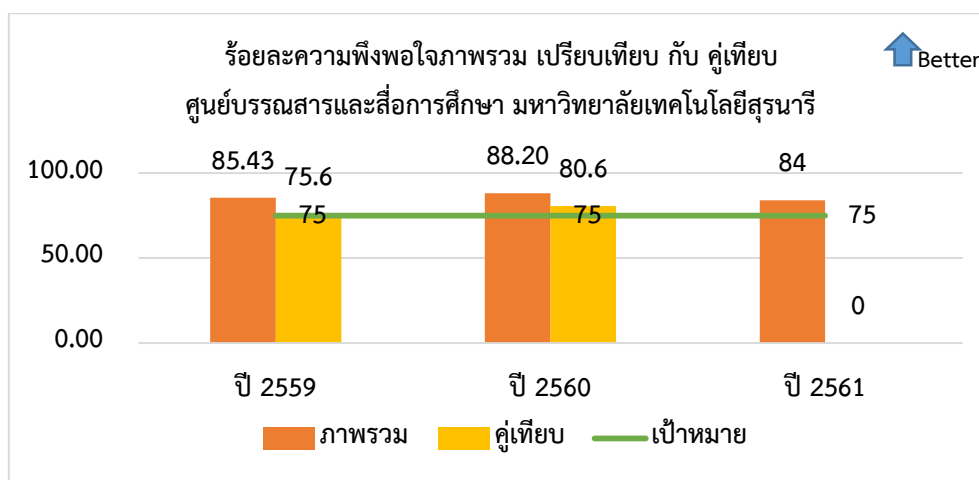
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2561 สำนักฯ ได้ทำการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และมีการประเมินผู้ขายทรัพยากรทุกปีงบประมาณ คะแนนประเมินภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 100

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

สำนักฯ ได้กำหนดชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2561 - 2564 โดยในปี 2561 มีเป้าหมายความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 75 โดยมีตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยร้อยละความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับคู่เทียบศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดังตารางที่ 7.2.1

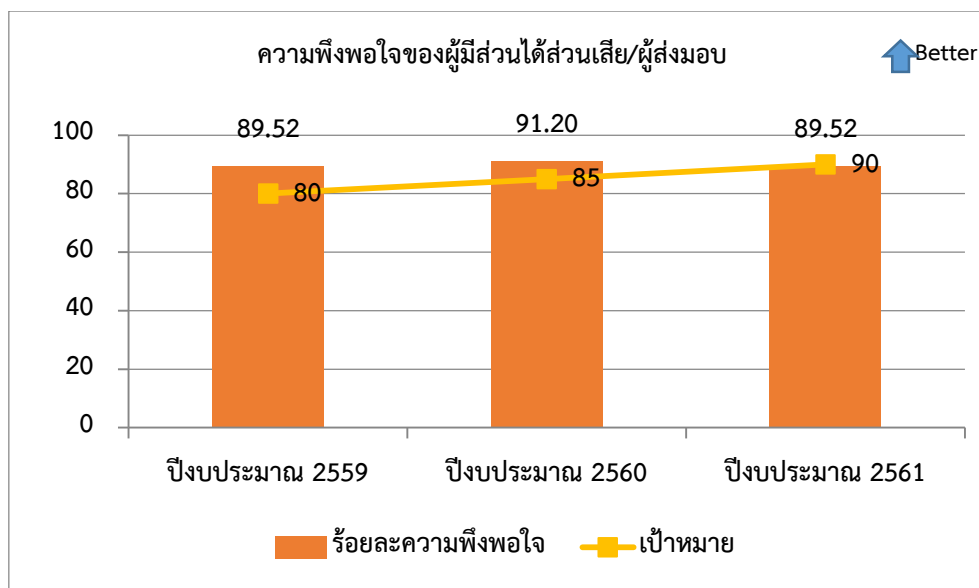
ตารางที่ 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจ เปรียบเทียบ กับคู่เทียบ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายด้าน	ปีการศึกษา 2559		ปีการศึกษา 2560		ปีการศึกษา 2561	
	สำนัก	คู่เทียบ	สำนัก	คู่เทียบ	สำนัก	คู่เทียบ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	86.90	78.20	88.90	83.60	85.80	ยังไม่มีผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.70	79.00	88.80	87.40	84.60	ยังไม่มีผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80.70	69.80	86.90	70.60	83.60	ยังไม่มีผล
ภาพรวม	85.43	75.60	88.20	80.60	84.60	ยังไม่มีผล



รูปที่ 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม เปรียบเทียบ กับคู่เทียบ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบ ได้แก่ ร้านค้าหรือบริษัทหุ้นส่วนที่จำหน่ายหนังสือ วัสดุ ครุภัณฑ์ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่า ดังแสดงในรูปที่ 7.2.2



รูปที่ 7.2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบ

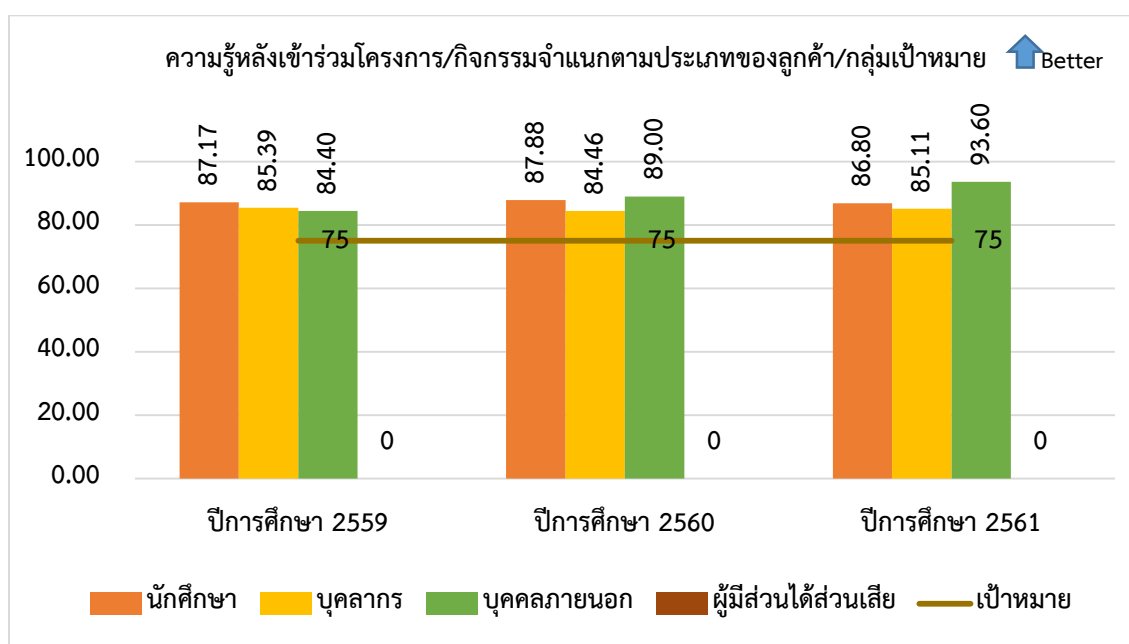
ตารางที่ 7.2.2 ร้อยละความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

โครงการ/กิจกรรม	ปีการศึกษา			ลูกค้า/ กลุ่มเป้าหมาย
	2559	2560	2561	
1. กิจกรรมอบรมผู้เรียน	88.00	89.40	93.80	นักศึกษา
2. กิจกรรมอบรมการใช้งานฐานข้อมูล	88.40	87.80	81.66	นักศึกษา
3. กิจกรรมอบรมการเข้าใช้บริการสำนัก	85.11	86.43	90.17	นักศึกษา
4. กิจกรรมห้องสมุดมนุษยศาสตร์	84.40	89.00	93.60	บุคคลภายนอก
5. โครงการอบรมการใช้งานฐานข้อมูล	86.40	82.94	83.00	บุคลากร
6. โครงการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อการบริการที่ดี	85.38	90.00	84.49	บุคลากร
7. โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	85.19	75.22	83.60	บุคลากร
8.โครงการพัฒนาบุคลากรสู่ประชาคมอาเซียน	85.00	82.45	82.45	บุคลากร
9.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบ LMS มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (สำหรับนักศึกษา)	90.00	89.00	92.80	นักศึกษา
10.โครงการส่งเสริมการผลิตสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (อาจารย์)	85.00	91.40	91.00	บุคลากร

ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้เพิ่มขึ้น สำนักฯ ได้จัดโครงการ/กิจกรรม ที่ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 10 โครงการ/กิจกรรมโดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 100 จากการสำรวจด้วยแบบสอบถามในการจัดโครงการ/กิจกรรมแต่ละครั้ง ตัวชี้วัดในปี 2561 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

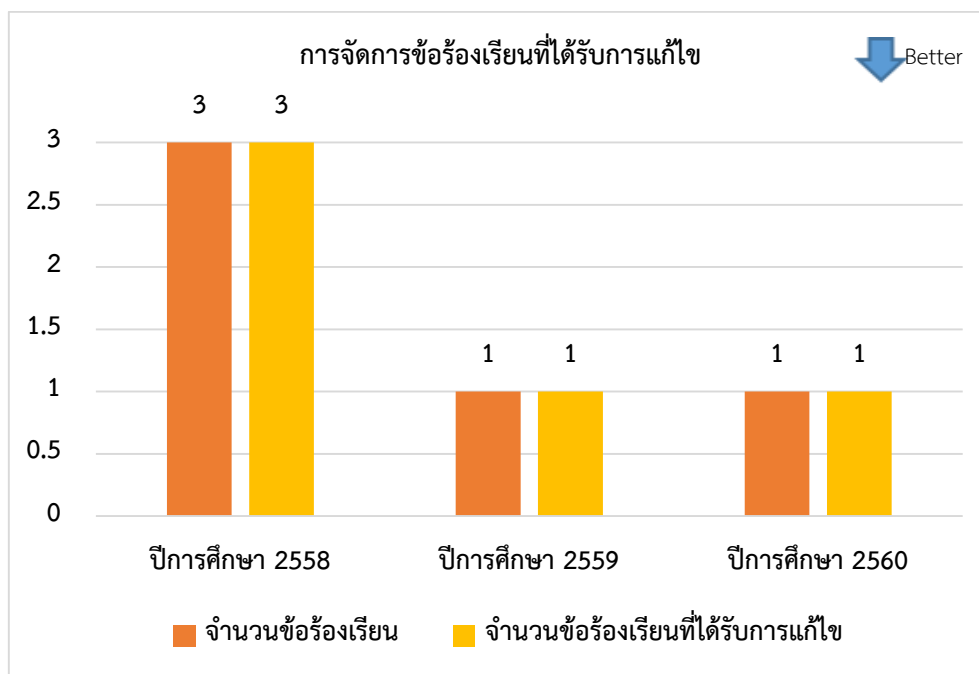
ตารางที่ 7.2.3 ร้อยละความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมจำแนกตามประเภทของลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย

ลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย	ปีการศึกษา		
	2559	2560	2561
นักศึกษา	87.17	87.88	86.80
บุคลากร	85.39	84.46	85.11
บุคคลภายนอก	84.40	89.00	93.60
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.00	0.00	0.00



รูปที่ 7.2.3 ร้อยละของความรู้หลังเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมจำแนกตามประเภทของลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย

การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนสำนักฯ ได้ดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงานปฏิบัติงานแก้ไข และป้องกัน (ISO 9000 : 2015 : PM-38) ตั้งแต่ปี 2558 - 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 3 ข้อ ร้องเรียนและได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ



รูปที่ 7.2.4 การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

อีกทั้งสำนักฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการได้จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ อย่างต่อเนื่องทุกปี การศึกษาเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยกระบวนการด้านการบริหารคุณภาพ

นอกจากนี้ สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปี การศึกษา โดยในปีการศึกษา 2558 - 2560 ได้จัดกิจกรรม 1) อบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) โครงการส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ 3) กิจกรรมหนังสืออ่าน 4) กิจกรรมลดค่าปรับ 50% 5) กิจกรรมอบรม LMS ให้กับนักศึกษา 6) กิจกรรมอบรมฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 7) กิจกรรมสร้างบทเรียนออนไลน์ (E-courseware) 8) โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

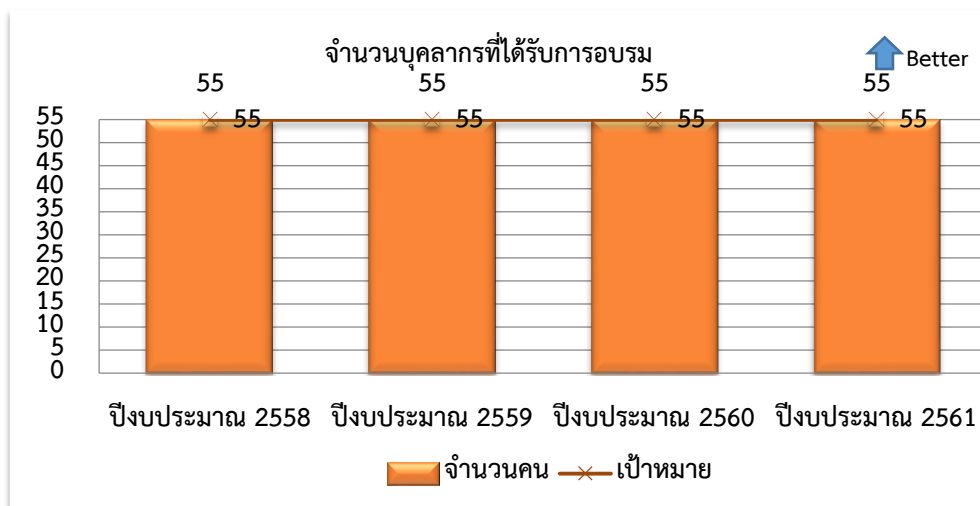
สำนักฯ ได้จัดโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในการนี้สำนักจึงได้สรุปจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังนี้

(1) อัตรากำลังและขีดความสามารถ

ตารางที่ 7.3.1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

ปีงบประมาณ	รายการ	จำนวน (คน)
2558	โครงการการกำหนดกรอบของตำแหน่งและการประเมินค่างาน เพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	3
2559	โครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยสายสนับสนุน	52
2560	โครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ระยะที่ 1 ระหว่างวันที่ 29 - 30 พฤศจิกายน 2559	24
	โครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ระยะที่ 2 วันที่ 26 กรกฎาคม 2560	24
	โครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ระยะที่ 3 วันที่ 30 กรกฎาคม 2560	24
	โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ประจำปี 2560 ระหว่างวันที่ 2 - 5 สิงหาคม 2560	3
2561	ไม่มีโครงการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	-
2562	โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน หลักสูตรที่ 1 "ความรู้เบื้องต้นในการนำเสนอขอกำหนดตำแหน่ง ให้สูงขึ้น" ประจำปี 2562 วันที่ 21 - 22 พฤศจิกายน 2561	13

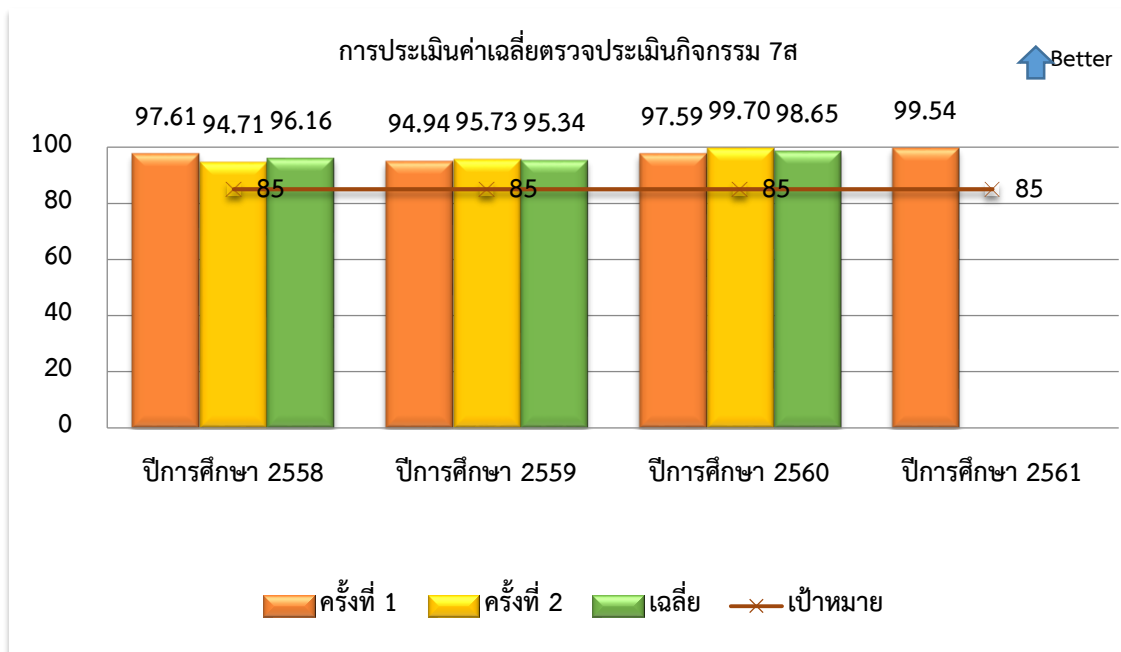
สำนักฯ มีการสนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรในสำนัก ให้ได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม อย่างต่อเนื่อง
ดังผลสรุปจำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม ดังนี้



รูปที่ 7.3.1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม

(2) บรรยาภาสการทำงาน

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้มีการนำกิจกรรม 5ส มาใช้เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการประหยัดทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ สร้างบรรยากาศที่ดี และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัย ได้มีการปรับปรุงนโยบายกิจกรรม 5ส มาเป็นกิจกรรม 7ส เพื่อใช้เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการประหยัดทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สวยงาม และสิ่งแวดล้อม โดยสำนักก็ได้นำเอากิจกรรม 7ส มาเป็นเครื่องมือในการสร้างบรรยากาศในการดำเนินงาน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้ดำเนินการตรวจประเมินกิจกรรม 7ส ซึ่งมีคะแนนเป้าหมายตั้งไว้ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการประเมินค่าเฉลี่ย ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 96.16 ปีการศึกษา 2559 คิดเป็นร้อยละ 95.34 ปีการศึกษา 2560 คิดเป็นร้อยละ 98.65 และในปีการศึกษา 2561 คิดเป็นร้อยละ 99.54 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี

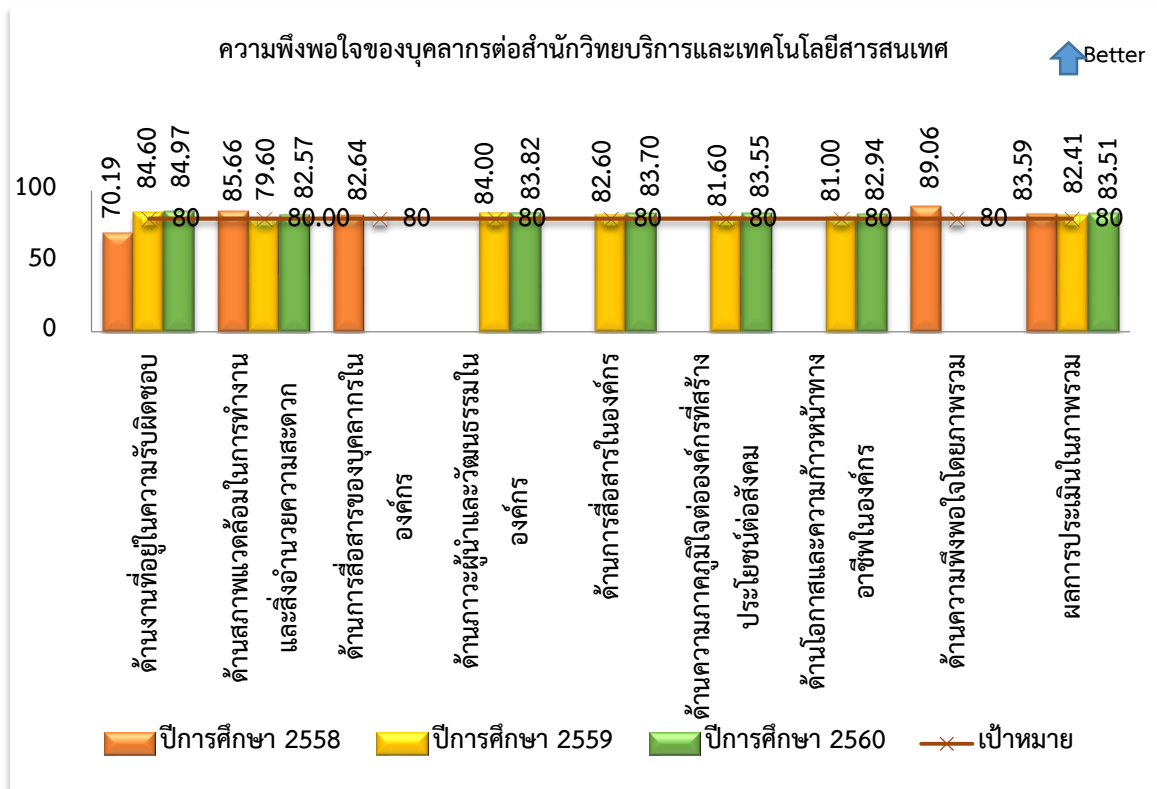


รูปที่ 7.3.2 แสดงการประเมินค่าเฉลี่ยตรวจประเมินกิจกรรม 7ส

(3) ความผูกพันของบุคลากร

สำนักฯ ได้ดำเนินการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักฯ ซึ่งนำผลการสำรวจ/ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักฯ สรุปเรียงลำดับได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ ในปีการศึกษา 2558 - 2560 พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 83.59 ปีการศึกษา 2559 คิดเป็นร้อยละ 82.41 และปีการศึกษา 2560 คิดเป็นร้อยละ 83.51 โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกทั้งสำนักฯ ได้มีการปรับแบบสอบถาม ในปีการศึกษา 2559 - 2560 โดยเพิ่มหัวข้อ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ซึ่งผลความพึงพอใจในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก



รูปที่ 7.3.3 แสดงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

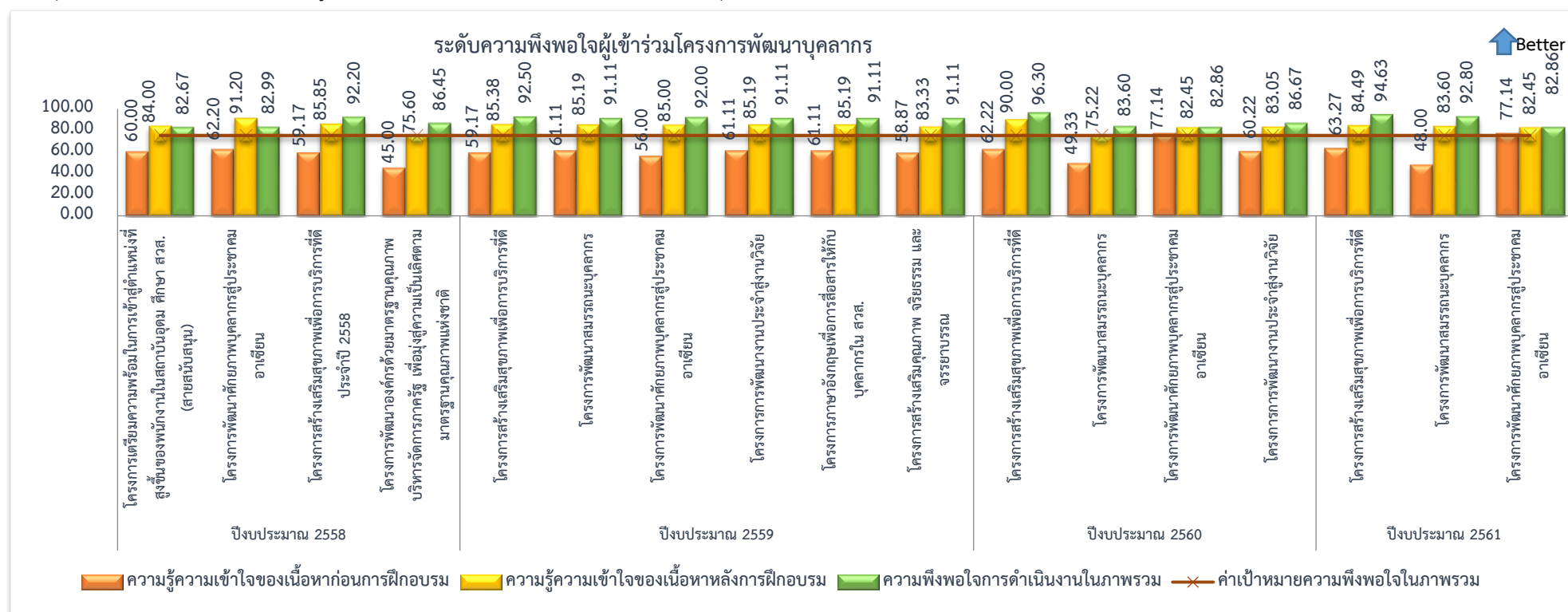
สำนักฯ ได้กำหนดให้มีการสำรวจความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มในการประชุมบุคลากรของสำนักฯ และนำผลที่ได้รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อไป โดยมีผลการสำรวจคือ บุคลากรในกลุ่มข้าราชการมีความผูกพันต่อสำนักฯ ในระดับร้อยละ 100 บุคลากรในกลุ่มพนักงานในสถาบันอุดมศึกษามีความผูกพันต่อสำนักฯ ในระดับร้อยละ 27.78 และบุคลากรในกลุ่มลูกจ้างเงินรายได้มีความผูกพันต่อสำนักฯ ในระดับร้อยละ -16.67 ดังรูปที่ 7.3.4



รูปที่ 7.3.4 ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

(4) การพัฒนาบุคลากร

สำนักฯ มีการประเมินผลของการเรียนรู้และการพัฒนา โดยการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการพัฒนาบุคลากร เมื่อพิจารณาระดับความรู้ ความเข้าใจ เนื้อหา ก่อน และหลังการฝึกอบรม พบว่า บุคลากรสำนักฯ มีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการดำเนินงาน ในภาพรวมของโครงการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ พบว่าบุคลากรสำนักฯ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเมื่อเทียบกับเป้าหมายตัวชี้วัดเชิงคุณภาพที่ตั้งไว้ คือ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75



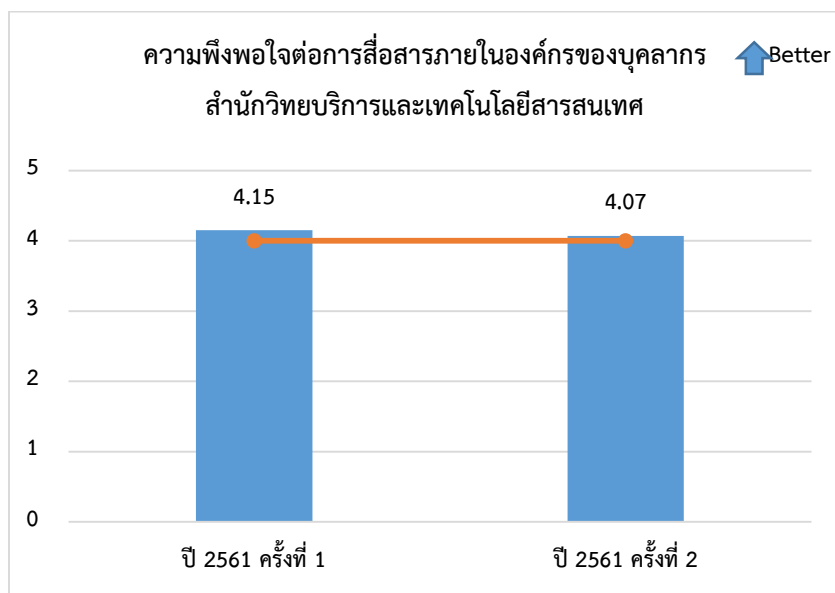
รูปที่ 7.3.5 แสดงระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

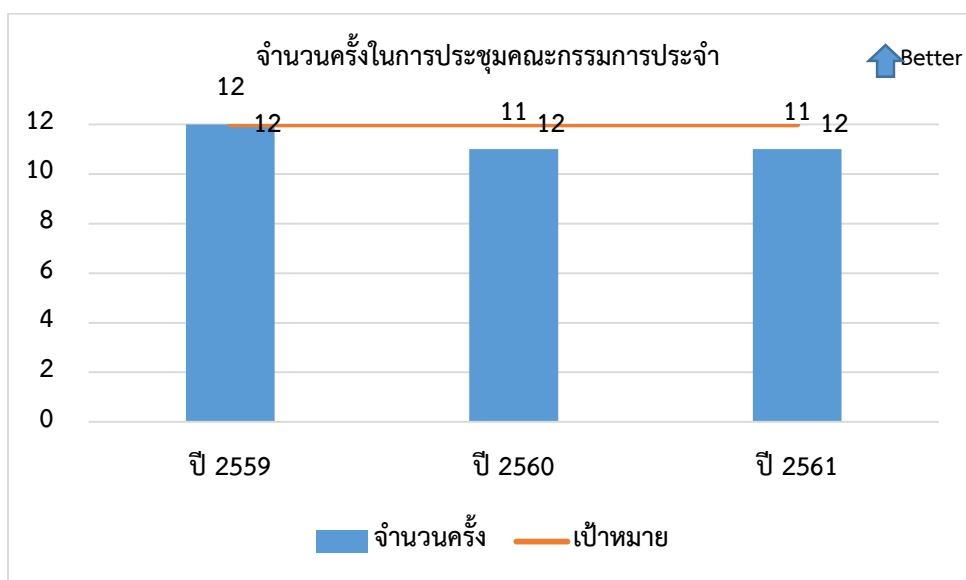
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์การ

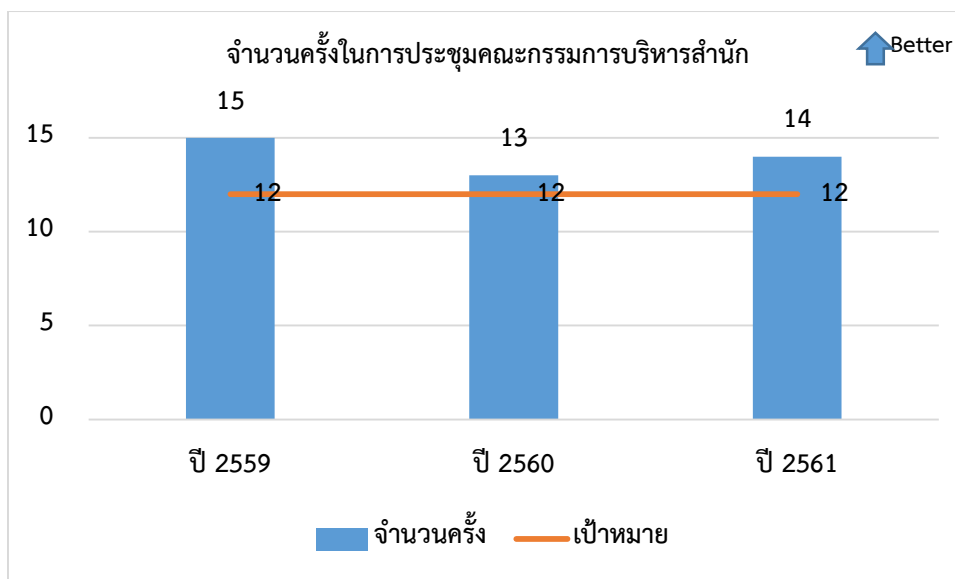
1. ระดับความสำเร็จในการสื่อสารและการพบปะประชาคมที่สำคัญ



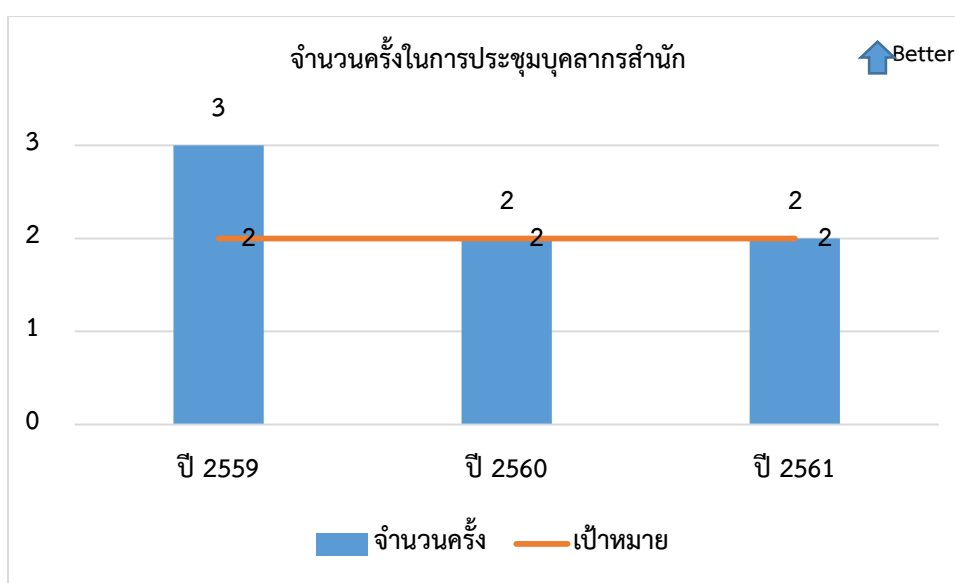
รูปที่ 7.4.1 ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร



รูปที่ 7.4.2 จำนวนครั้งในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ



รูปที่ 7.4.3 จำนวนครั้งในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ



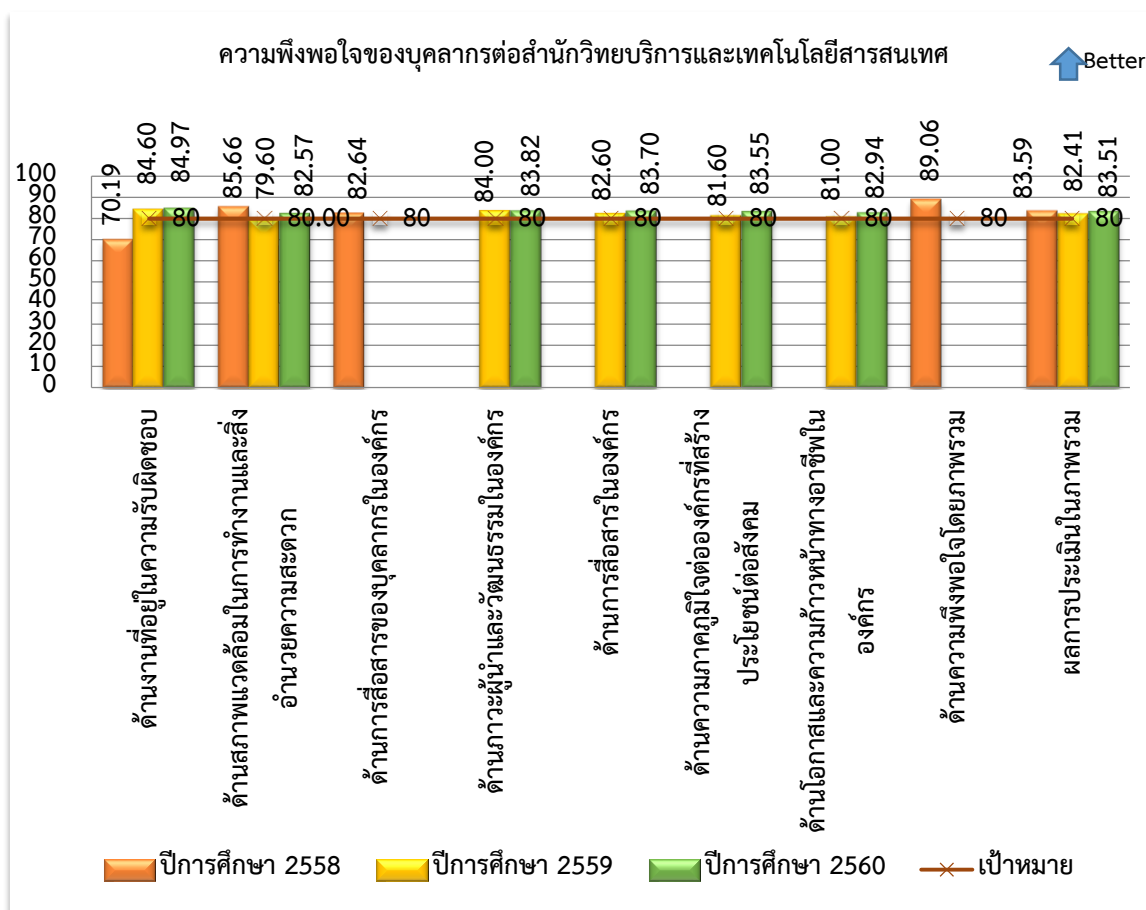
รูปที่ 7.4.4 จำนวนครั้งในการประชุมบุคลากรสำนักฯ

2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักฯ

สำนักฯ ได้ดำเนินการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนำผลการสำรวจ/ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักฯ สรุปเรียงลำดับได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจ ในปีการศึกษา 2558 - 2560 พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 83.59

ปีการศึกษา 2559 คิดเป็นร้อยละ 82.41 และปีการศึกษา 2560 คิดเป็นร้อยละ 83.51 โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกทั้งสำนักฯ ได้มีการปรับแบบสอบถาม ในปีการศึกษา 2559 - 2560 โดยเพิ่มหัวข้อ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ซึ่งผลความพึงพอใจในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก

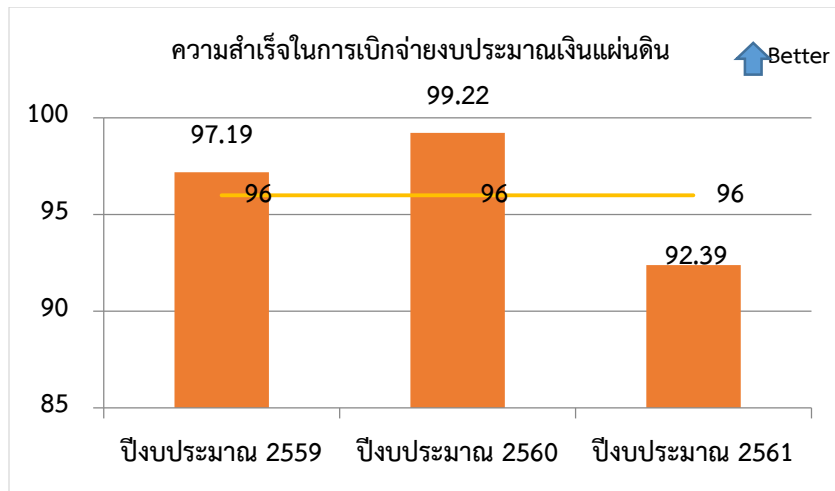


รูปที่ 7.4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) การกำกับดูแล

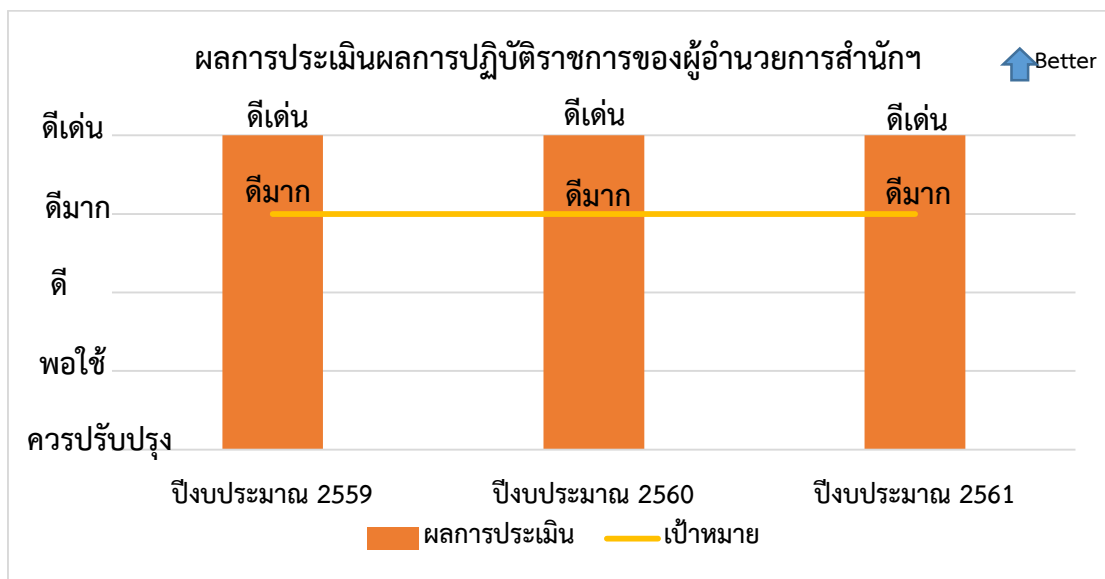
1. ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินสูงถึงร้อยละ 99.22 เพิ่มขึ้นจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 2.08 เนื่องจาก และลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.80 เนื่องจากบางโครงการมีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการลดลง จึงส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามที่กำหนด ดังแสดงในรูปที่ 7.4.6



รูปที่ 7.4.6 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน

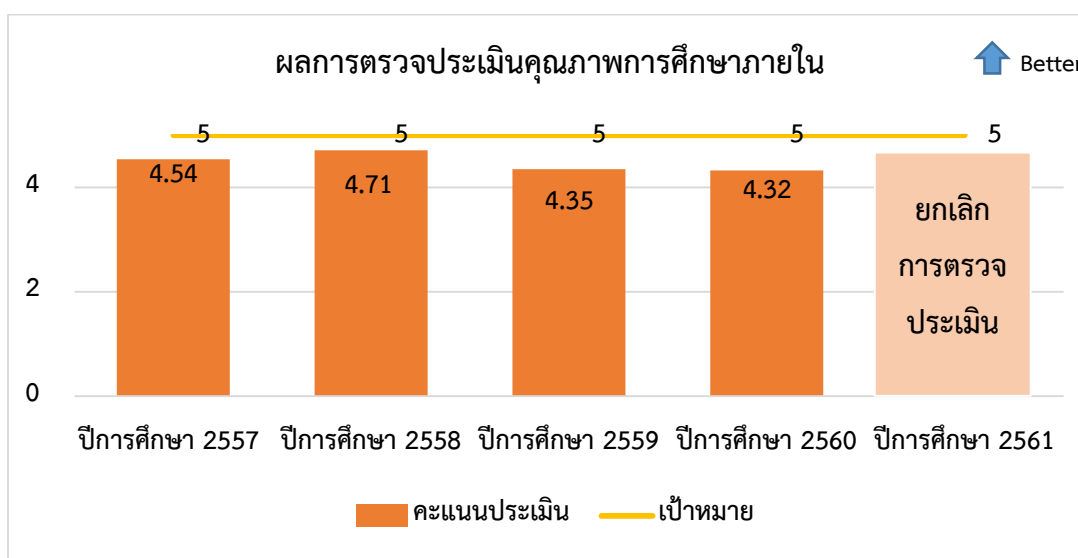
2. ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนัก ผลการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2561 ได้ระดับ ดีเด่น ทั้ง 3 ปี



รูปที่ 7.4.7 ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้อำนวยการสำนักฯ

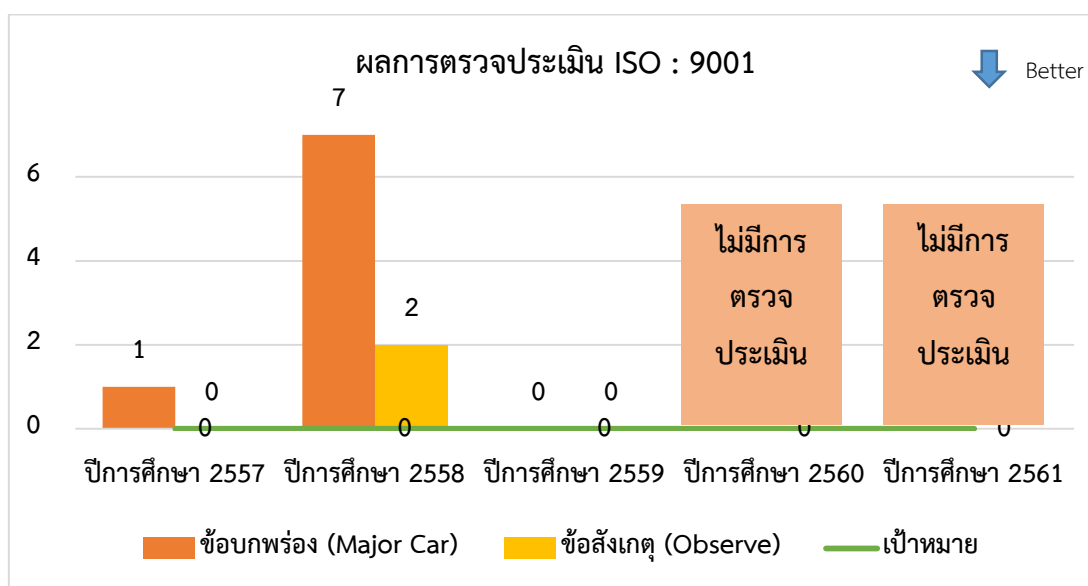
(3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

สำนักฯ รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งในปีการศึกษา 2557 - 2558 มีผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก ปีการศึกษา 2559 - 2560 มีผลประเมินอยู่ในระดับดี ปีการศึกษา 2561 ไม่ได้รับการตรวจประเมินเนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีนโยบายกำหนดให้ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)



* ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัย ยกเลิกการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในหน่วยงานสายสนับสนุน

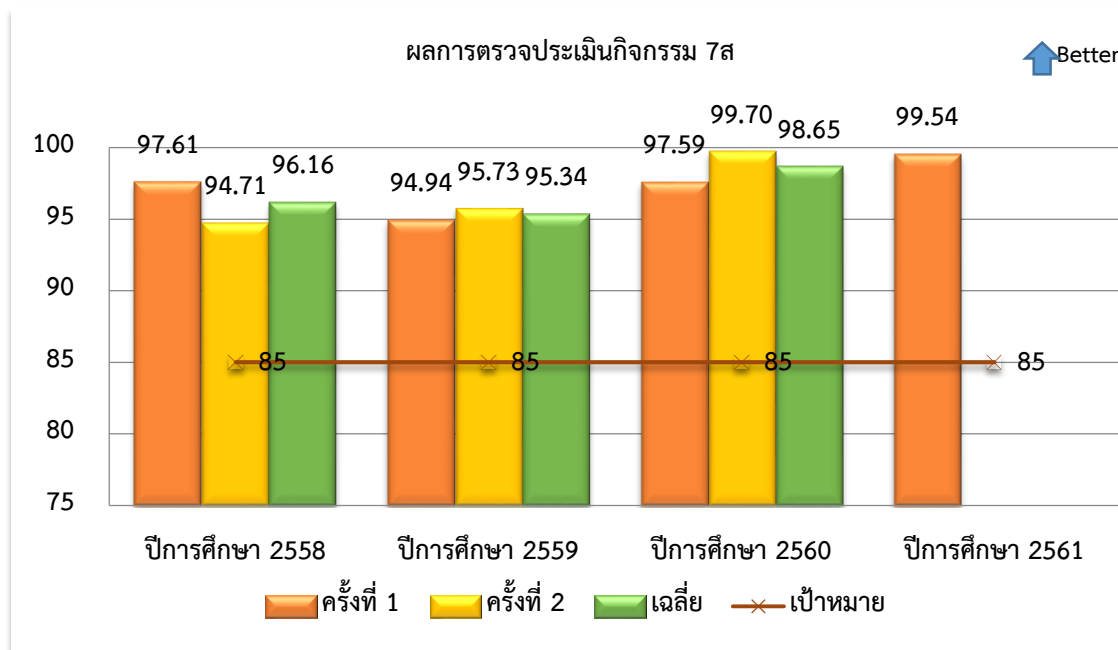
รูปที่ 7.4.8 ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



รูปที่ 7.4.9 ผลการตรวจประเมิน ISO : 9001

ผลการประเมิน 7ส

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้มีการนำกิจกรรม 5ส มาใช้เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการประหยัดทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ สร้างบรรยากาศที่ดี และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัย ได้มีนโยบายในการนำกิจกรรม 7ส มาใช้เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการประหยัดทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สวยงาม และสิ่งแวดล้อม ในการนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้ดำเนินการตรวจประเมินกิจกรรม 7ส ซึ่งเกณฑ์ KPI ตั้งไว้ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการประเมินค่าเฉลี่ย ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 96.16 ปีการศึกษา 2559 คิดเป็นร้อยละ 95.34 ปีการศึกษา 2560 คิดเป็นร้อยละ 98.65 และในปีการศึกษา 2561 คิดเป็นร้อยละ 99.54 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี



รูปที่ 7.4.10 ผลการตรวจประเมินกิจกรรม 7ส

(5) สังคม

1. จำนวนชุมชนที่ได้รับการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายใต้ความร่วมมือกับสำนักฯ

ตารางที่ 7.4.1 จำนวนชุมชนที่ได้รับการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายใต้ความร่วมมือกับสำนักฯ

ปี งบประมาณ	โครงการ	เป้าหมาย (ชุมชน)	ผล (ชุมชน)
2558	1. โครงการห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) : Human Library กิจกรรมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) สัญจร ณ โรงเรียนบ้านระเริง	1	1
2559	1. โครงการห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) : Human Library กิจกรรมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) สัญจร ณ โรงเรียนโนนสูงศรีธานี	1	1
2560	1. โครงการห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) : Human Library กิจกรรมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) สัญจร ณ โรงเรียนประชาสามัคคี	1	1
2561	1. โครงการห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) : Human Library กิจกรรมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) สัญจร ณ โรงเรียนบ้านบึงสาร 2. โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้สู่ห้องสมุดโรงเรียน “หนังสือเดิน เท้า เล่าเรื่องเดินทาง” 3. โครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อลดการอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้	1 5 5	1 5 5

2. จำนวนองค์ความรู้ของท้องถิ่นที่ได้จัดทำสู่ระบบ Human Library Digital

ตารางที่ 7.4.2 จำนวนองค์ความรู้ของท้องถิ่นที่ได้จัดทำสู่ระบบ Human Library Digital

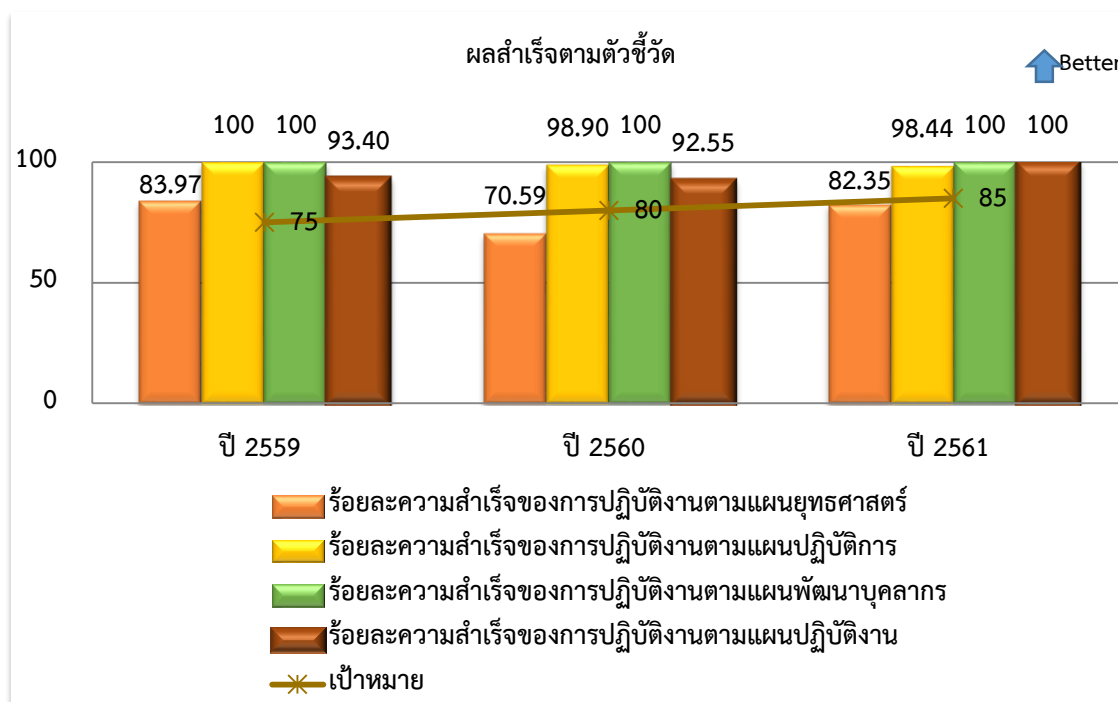
ปี งบประมาณ	โครงการ	เป้าหมาย (เล่ม)	ผล (เล่ม)
2560	1. โครงการผลิตสารสนเทศท้องถิ่นดิจิทัล - เพลงโคราช กำป่น บ้านแท่น โดยนายกำป่น นิธิวรไพบูลย์ - ประติมากรรม ณ บ้านด่านเกวียน โดยนายวัฒนา ป้อมชัย	2	2
2561	1. โครงการผลิตสารสนเทศท้องถิ่นดิจิทัล - ขนมหินประโดก โดยกำนันโชค ภู่อนนอก - หมี่โคราช โดยนางมาลัย อุดมตะคุ	2	2

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ร้อยละความสำเร็จของของตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ (ผลลัพธ์ 7.4 ข. หมวด 2)

7.4 ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

สำนักฯ มีผลสำเร็จตามตัวชี้วัดและตัวบ่งชี้ตามแผนต่าง ๆ ดังนี้



รูปที่ 7.4.11 แสดงผลสำเร็จตามตัวชี้วัด

จากแผนภูมิแสดงผลสำเร็จตามตัวชี้วัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2561 พบว่า ร้อยละ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของทุกแผนบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรมีผลการดำเนินสูงสุดทุกปี คือ ร้อยละ 100

ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คิดเป็นร้อยละ 6.25 เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 – พ.ศ. 2564 แทนฉบับเดิม ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2557 – 2560) ที่หมดระยะเวลา ซึ่งมีการจัดทำตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จึงทำให้มีผลสำเร็จในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สูงสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คือร้อยละ 100 และมีแนวโน้มลดลงทุกปี เนื่องจากบางโครงการกลุ่มเป้าหมายติดภาระกิจ และมหาวิทยาลัย

มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการศึกษา ส่งผลต่อจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ และต้องปรับแผนการดำเนินโครงการ ส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด

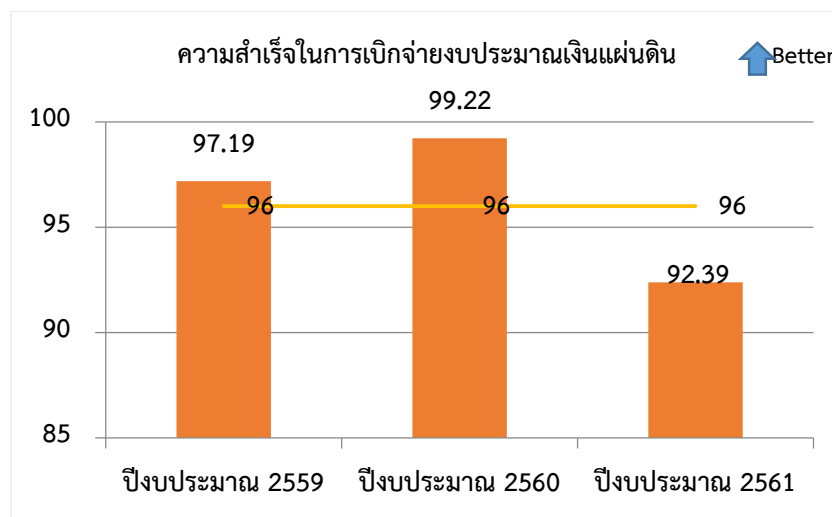
ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สูงถึงร้อยละ 100 เนื่องจากแผนปฏิบัติงานเป็นแผนที่ไม่ได้ใช้งบประมาณในการดำเนินงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญปรับปรุงแผนให้เหมาะสม และขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

การเบิกจ่ายงบประมาณ

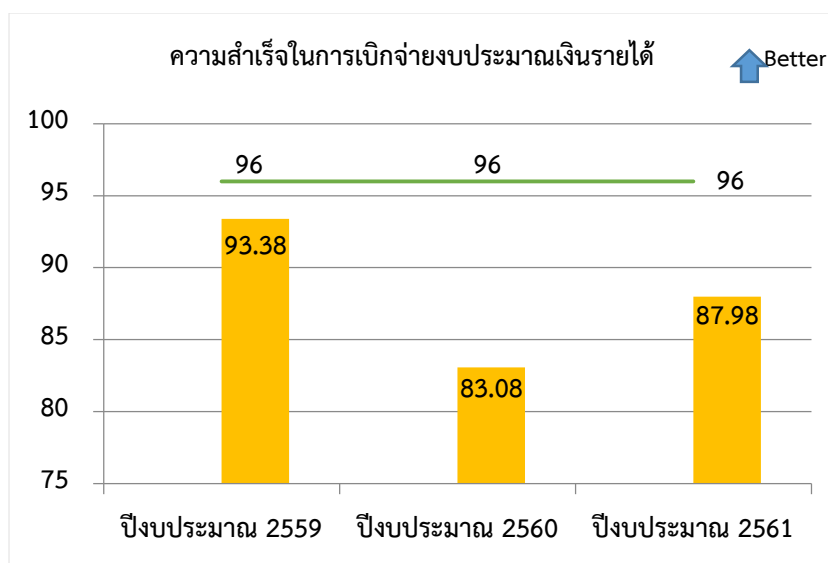
(1) เงินงบประมาณแผ่นดิน



รูปที่ 7.5.1 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินสูงถึงร้อยละ 99.22 เพิ่มขึ้นจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 2.08 และลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.80 เนื่องจากบางโครงการมีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการลดลง จึงส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(2) งบประมาณเงินรายได้



รูปที่ 7.5.2 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำเร็จในการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้ที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สูงถึงร้อยละ 93.38 และลดลงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 11.03 เนื่องจากในปีดังกล่าวมีการดำเนินงานในบางโครงการที่ระบุในสัญญาว่าจะต้องจ่ายเป็นงวดงาน ซึ่งสัญญาดังกล่าวมีระยะเวลาไปถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ความสำเร็จในการเบิกจ่ายจึงเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 5.89 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ยังคงมีผลการเบิกจ่ายต่ำกว่าร้อยละ 90 เนื่องจากโครงการเช่าคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นโครงการต่อเนื่องที่ทำสัญญา 3 ปี ซึ่งผลการจัดจ้างได้ใช้งบประมาณต่ำกว่าที่ขอไว้ จึงส่งผลให้มีเงินเหลือจ่ายแสดงรูปที่ 7.5.2



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
744 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง อ.เมือง
จ.นครราชสีมา 30000



[rmuti.oarit](https://www.facebook.com/rmuti.oarit)



0-4423-3069



www.oarit.rmuti.ac.th