รายงานผลการดำเนินงาน EdPEx

ตามระบบ TQA Smart-Ex

ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ เป็นหน่วยงานส่วนราชการโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยที่ประกาศอย่างเป็นทางการในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ.2549 ดำเนินงานบริการวิชาการซึ่งเป็นพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยประสานความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อขยายผลการปฏิบัติไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

การทำรายงานการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ **ประจำปีการศึกษา 2564 (1 มิถุนายน 2564 – 31 พฤษภาคม 2565)** เพื่อขอรับการตรวจประเมินภายใน ซึ่งเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนางานในสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา

เนื่องจากสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ เป็นหน่วยงานสนับสนุน ประสานงานให้คณะ สำนักและหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ได้จัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น จึงไม่มีอาจารย์ประจำหน่วยงาน มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินจากรอบปีที่ผ่านมา นำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทางและกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของผลการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมก้าวเข้าสู่มาตรฐานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรมุ่งงานพันธกิจสัมพันธ์ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

ข้อมูลที่รวบรวมไว้ในรายงานการประเมินตนเองเล่มนี้ เป็นข้อมูลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564 - 2565 ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการได้สรุปประเมินร่วมกัน เพื่อรับการตรวจประเมินภายในต่อไป

สารบัญ

สารบัญ ..... ก

โครงร่างองค์กร (Organization) 1

P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description) 1

P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment) 1

P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship) 3

P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) 4

P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) 5

P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context) 6

P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System) 7

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership) 8

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) 8

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions) 11

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy) 13

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) 13

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) 14

หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers) 17

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) 17

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) 20

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 23

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance) 23

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management) 25

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) 28

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment) 28

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) 29

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations) 31

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) 31

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational ffectivenes) 41

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) 47

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ (Product and Process Results) 47

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) 48

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) 48

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) 48

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results) 49

โครงร่างองค์กร (Organizational)

ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก	ยอดขาย (% จาก ยอดขายทั้งหมด) ถ้ามี	กลุ่มลูกค้า	กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/ บริการ
1.การบริการวิชาการแบบให้เปล่าเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่น		1.ภายในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 2. ภายนอกมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ประชาชน ภาครัฐ และเอกชน 2.กลุ่มเป้าหมายชุมชนในพื้นที่เป้าหมายโครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและท้องถิ่นฯ ประชาชน ภาครัฐ และเอกชน	1.กระบวนการดำเนินการบริการวิชาการที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ชุมชน สังคม ให้มีศักยภาพในการจัดการตนเอง 2.กระบวนการการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน โดยผู้ให้บริการวิชาการที่เชี่ยวชาญสหสาขาวิชา และบุคลากรที่สนับสนุนและประสานงานด้านการให้บริการวิชาการ
2.การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้		1. ประชาชนทั่วไป 2. ผู้เข้าร่วมอบรมจากหน่วยงานสนองพระราชดำริ 3. ลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย) และลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ประชาชน ภาครัฐ และเอกชน	1.สร้างผลงานวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ 2.การบริหารจัดการโดย สสร.ในการกำหนดหลักเกณฑ์บริการวิชาการ

หมายเหตุ: กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งมอบโดยตรง ผ่านสาขา ผ่านตัวแทนจำหน่าย

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ (Mission, Vision) : พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม คืออะไร

พันธกิจ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ กำหนดพันธกิจว่า

1. ส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา
2. ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “มุ่งงานพันธกิจสัมพันธ์ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

ค่านิยม

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีค่านิยม คือ Learn ประกอบด้วย

L = Learn = ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

E = Engagement = งานพันธกิจสัมพันธ์พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น

A = Active = กระตือรืนร้นในการดำเนินงาน

R = Relationship = สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น

N = Network = สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน

มีปณิธานความมุ่งมั่นในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร และใช้การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในการกำกับดูแลองค์กร (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ทั้งนี้ ในการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร สมรรถนะหลัก และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ได้กำหนดตามพันธกิจและสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนัก เพื่อกำหนดทิศทางของสำนัก โดยสำนักฯได้มีการวางระบบการกำกับดูแลองค์กร โดยการประชุมคณะกรรมการผู้บริหารสำนัก อาจารย์นักพัฒนา และบุคลากรเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำกับดูแลผลการดำเนินงานให้สำนักประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร และใช้การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในการกำกับดูแลองค์กรผ่านระบบข้อมูลออนไลน์ของสำนักนอกจากนี้ ในการดำเนินงานของสำนักฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลัก ทั้งในส่วนของยุทธศาสตร์เชิงรุกและยุทธศาสตร์เชิงพันธกิจโดยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กร ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในการดำเนินงาน ดังนี้

หมายเหตุ: การใช้คำต่างๆ เช่น เจตจำนง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละองค์กร อาจมีน้อยกว่า มากกว่า หรือเรียกชื่อแตกต่างไปตามแต่ละองค์กร

ปรัชญา	น้อมนำศาสตร์พระราชา พัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ สร้างสรรค์นวัตกรรมชุมชน
วิสัยทัศน์	มุ่งงานพันธกิจสัมพันธ์ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน
พันธกิจ	1. ส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา 2. ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น
ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร	Learn l = learning ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง E = Engagement = งานพันธกิจสัมพันธ์พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น A = Active = กระตือรืนร้นในการดำเนินงาน R = Relationship = สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น N = Network = สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน
สมรรถนะหลัก	1. บริการวิชาการแก่ท้องถิ่น และสังคม 2. ส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	1.การสร้างนวัตกรรมสังคม หรือนวัตกรรมชุมชนที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน และลดความเหลื่อมล้ำของสังคมหรือชุมชน การให้บริการวิชาการแก่สังคม และชุมชนในพื้นที่เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 2. สร้างเครือข่ายความร่วมมืองานพันธกิจสัมพันธ์ และสืบสานศาสตร์พระราชาในการพัฒนาชุมชน และท้องถิ่น 3. สนองพระราชดำริโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (มรวอ. - อพ.สธ.) 4.มีแหล่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนานวัตกรรมสังคมหรือชุมชน ตามศาสตร์พระราชา

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile) :** ลักษณะโดยรวมของบุคลากรคืออะไร

กลุ่ม/ประเภท บุคลากร	เพศ		รวม	ระดับการศึกษา			ระดับตำแหน่ง		
	ชาย	หญิง		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ระดับปฏิบัติการ
สายวิชาการ	4	5	9			9	4		
สายสนับสนุน	3	6	9		5	3	1		7
พนักงานมหาวิทยาลัย									
รวม	7	11			**5**	**12**	**5**		**7**

ประเภท	**จำนวน**	**อายุงาน (คน)**			**ระดับการศึกษา**		
	(คน)	<5ปี	5 – 10 ปี	>10 ปี	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
ข้าราชการ	3			3			3
พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	7						7
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	6	2	3	1	-	4	2
พนักงานราชการ	1	-	1	-	-	-	1
เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง	1	-	-	-	-	1	-
ลูกจ้างชั่วคราว	7	7			7		
รวม	25						

บุคลากรของสำนักฯ รวมทั้งสิ้น 24 คน แบ่งเป็น 2 สายงาน คือ สายวิชาการ 9 คน ได้แก่ ผู้บริหาร 4 คน อาจารย์นักพัฒนา 5 คน ทำหน้าที่งานบริหารสำนัก และบริการวิชาการ สายสนับสนุน 15 คน (หัวหน้าสำนักงาน 1 คน บุคลากร 14 คน) ทำหน้าที่ สนับสนุนพันธกิจของสำนักฯ และ มรว. โดยสำนักฯ ดำเนินการวัดความผูกพันโดยใช้แนวคิดของ Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker : UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE, Norm scores for the UWES-17 จากการรวบรวมข้อมูลบุคลากรจำแนกตามสายงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันของสายวิชาการและสายสนับสนุนที่เหมือนกันในอันดับที่ 2 การอุทิศตนเพื่องาน แต่อันดับที่ 1 ของสายวิชาการ คือความมุ่งมั่นในการทำงาน ซึ่งสายสนับสนุนเป็นอันดับที่ 3 สำหรับความต้องการและความคดหวัง สำนักฯ ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย โดยใช้ปัจจัยจูงใจแทนความคาดหวัง และ ปัจจัยสนับสนุนแทนความต้องการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า สายวิชาการมีความต้องการสิ่งตอบแทนในรูปของเงิน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นอันดับแรก แต่สายสนับสนุนต้องการสัมพันธภาพอันดีต่อกันกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีสำหรับความคาดหวัง พบว่า สายวิชาการและสายสนับสนุนมีความคาดหวัง เกี่ยวกับความก้าวหน้าในในอาชีพ การงานเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการได้เลื่อนระดับสูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน

กรณีองค์กรมีการทำงานเป็นกะ แบ่งเป็น (จำนวนกะ)

..............**ไม่มีการทำงานเป็นกะ**..

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (ถ้ามี)

ภาระงาน/ฝ่ายงาน	ข้อกำหนด
-	-

(4) สินทรัพย์ (Assets) : องค์กรมีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีอะไรบ้าง

อาคารสถานที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	เทคโนโลยี	อุปกรณ์/เครื่องมือ	แหล่งเรียนรู้
1.อาคารสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ 2.หอนิทัศน์ราชภัฏ ณ อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ 3.อาคารแสดงผลงานนักศึกษา (VRU Green Farm) 4. อาคารนิทรรศการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 5. อาคารศูนย์ประสานงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 6. อาคารปฏิบัติการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 7. โรงเรือนอัจฉริยะ จำนวน 4 โรงเรือน 8. โรงเรือนเห็ดอัจฉริยะ จำนวน 1 หลัง	- เครื่องเสียง ลำโพง เครื่องขยายเสียง - คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ - คอมพิวเตอร์โน๊ตบุค - โปรเจคเตอร์/เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ -ทีวี -โทรโข่ง - printer - scanner - เครื่องถ่ายเอกสาร - รถมอเตอร์ไซต์สามล้อ - ตู้เย็น -เครื่องสำรองไฟ	1.ระบบ internet Lan บริเวณสำนักงาน สสร. และอาคารศูนย์ประสานงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช 2.ระบบ internet wifi ครอบคลุมบริเวณสำนักงาน สสร. อาคารศูนย์ประสานงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช และหอนิทัศน์ราชภัฏ ณ อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ 3.เว็บไซต์สำนัก สสร. http://learn.vru.ac.th/learn/ เว็บไซต์โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ http://rspg.vru.ac.th/ 4.facebook **และ** Facebook Fanpage สสร.	*อุปกรณ์ IT *อุปกรณ์เครื่องเสียง *กล้องถ่ายรูป *กล้อง gopro *เครื่องฉายภาพ *ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ *ลำโพง *ไมค์ลอย *เครื่องบดอาหารสัตว์ *เครื่องควบคุมระบบน้ำในโรงเห็ด	**ฐานที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน** 1. พระราชประวัติของรัชกาลที่ 9 2. พระอัจฉริยภาพของรัชกาลที่ 9 3. พระราชกรณียกิจสำคัญของรัชกาลที่ 9 / การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ "จากนภา ผ่านภูผา สู่มหานที" 4. หลักการทรงงาน/แนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5. พระราชประวัติ สมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ **ฐานที่ 2 อุทกธาราอาหารเพื่อชุมชน** 1. พืช ผัก อาหาร ริมน้ำ 2. เลี้ยงปลาด้วยอาหารธรรมชาติ 3. เครื่องมือจับปลาพื้นบ้าน 4. หาอยู่ หากิน ในวิถีริมน้ำ 5. การรักษาคุณภาพน้ำในชุมชน **ฐานที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร** 1. "โคก-หนอง-นา" โมเดล 2. เกษตรคนเมือง

9. เล้าเป็ดเล้าไก่ จำนวน 2 หลัง 10. กระท่อมไม้ไผ่ จำนวน 4 หลัง 11. ซุ้มไม้ไผ่ จำนวน 5 ซุ้ม 12. โรงเรือนพืชเงินล้าน จำนวน 1 โรงเรือน 13. อาคารสถานที่/ที่ดินศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประมาณ 40 กว่าไร่		https://www.facebook.com/learnofficevru/ https://www.facebook.com/learnoffice007 งานอนุรักษ์พันธุกรรมพืช https://www.facebook.com/rspg.vru.ac.th		3. ห้องเรียน ห้องครัว ห้องยา 4. สวนหย่อมกินได้ 5. การปรับปรุงดิน 6. การพึ่งพาตนเองด้านพลังงาน ฐานที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัย 1. วิถีชาวนา 2. เกษตรปลอดภัย 3. บ้านชีววิถี อยู่อย่างพอเพียง 4. วิถีชาวสวนริมน้ำ 5. SMART Farmer 6. การอนุรักษ์พันธุกรรมพืช 7. ผลิตภัณฑ์ครัวเรือนพื้นฐาน

อื่นๆ (ถ้ามี) (เช่น สิทธิบัตร)

.........-...

(5) กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม (Regulatory Environment) : องค์กรดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

1. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2.การรับรอง (accreditation, certification) หรือการขึ้นทะเบียน

3. มาตรฐานอุตสาหกรรม 4. ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์

5. อื่นๆ (ถ้ามี)

....

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholders) : ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ ต่อบริการสนับสนุนแก่ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ อย่างไร

ลูกค้า

กลุ่ม	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expectation)
1.กลุ่มเป้าหมายชุมชนในพื้นที่เป้าหมายโครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและท้องถิ่นฯ	พัฒนาผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น	ผลงานบริการวิชาการที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ชุมชน สังคม ให้มีศักยภาพในการจัดการตนเอง
2. กลุ่มเป้าหมายนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่เข้าเยี่ยมชมและเรียนรู้ ณ หอนิทัศน์ราชภัฏและอาคารแสดงผลงานนักศึกษา	ได้รับความรู้ด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อนำไปต่อยอดความรู้	ประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ชุมชน และประชาชน
3. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมภาคทฤษฎีสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถฯ	มีความรู้ด้านการอบรมภาคทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การขับรถเชิงป้องกันอุบัติเหตุ จิตสำนึกและมารยาทในการขับรถ	ผู้ผ่านการอบรมภาคทฤษฎีมีความรู้ความสามารถสอบข้อเขียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (Suppliers, Partners, and collaborators) : ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ (COLLABORATORS) ที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง. แต่ละกลุ่มมีบทบาทอะไรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการสนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาท ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ
สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ	ข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชน

P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position) : ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน. คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง

Market Size โดยรวม (ขนาดทางการตลาด)

....-..

Market Share ขององค์กร (ส่วนแบ่งทางการตลาด)

....-...

ปัจจัยความสำเร็จในการแข่งขัน ขององค์กร

....

....

....

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ลำดับในการแข่งขัน
-	-	-

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes) : การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันขององค์กร

ประเภทหรือชื่อของคู่แข่ง/คู่เทียบ	การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขัน
-	-

P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ระบุสถานการณ์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ ผลกระทบต่อองค์กร

-

P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)
ระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ชื่อระบบ	**อธิบายรายละเอียดพอสังเขป**
PDCA	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการดำเนินโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ดังนี้ 1. plan โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน - กำหนดโครงสร้างทีมงาน และมอบหมายความรับผิดชอบ - กำหนดตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมาย - สำรวจสถานการณ์ปัจจุบันองค์กร 1) ด้านการผลิต อาทิ ประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น 2) ด้านบุคลากร อาทิ ทัศนคติของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น - วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม 2. Do โดยการดำเนินกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภาพตามแผนงาน 1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้ 2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสาร 3.Check ติดตามผลการดำเนินงานรายกิจกรรมและเทียบกับเป้าหมาย จากนั้นสรุปผลการดำเนินงาน 4. Act มีการดำเนินการวิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม พร้อมทั้งนำเสนอผลงานต่อผู้บริหาร จากนั้นจัดทำแผนขยายผล เพื่อต่อยอดการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า มุ่งงานพันธกิจสัมพันธ์ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มังคั่ง ยั่งยืน”

ค่านิยม คือ Learn สังคมแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย learn l = learning ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ,E = Engagement = งานพันธกิจสัมพันธ์พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น, A = Active = กระตือรืนร้นในการดำเนินงาน ,R = Relationship = สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น,N = Network = สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน และ

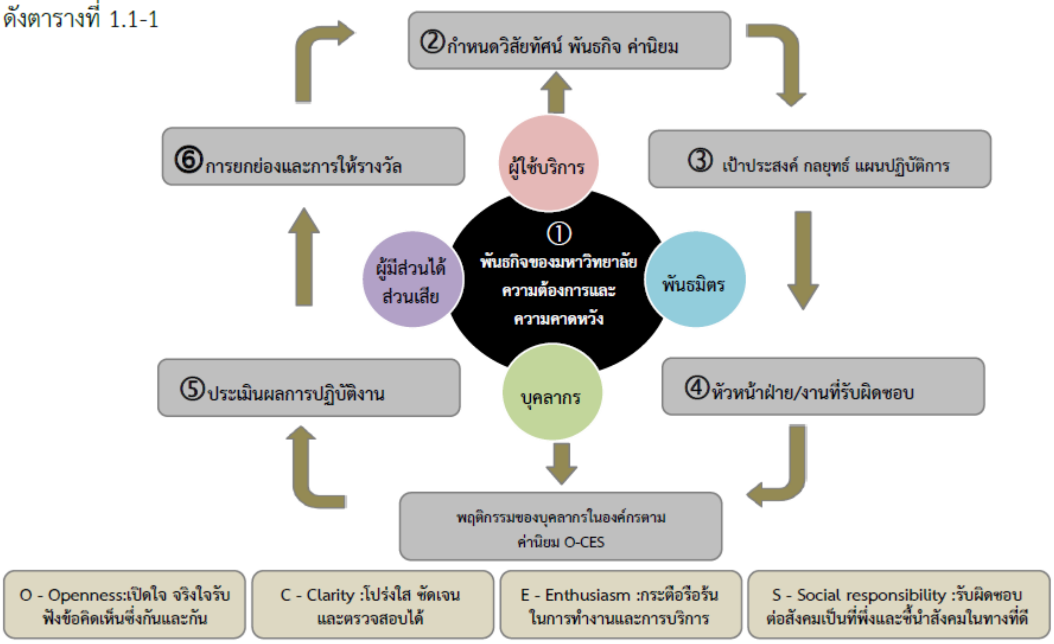
พันธกิจ ประกอบด้วย 1. ส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา 2. ส่งเสริม สนับสนุนงานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น ดำเนินการแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนัก โดยเริ่มต้นจากโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ซึ่งเป็นโครงการในการสร้างความเชื่อมโยงเพื่อสร้างค่านิยม มุ่งสร้างผลงาน ทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ผ่านการระดมสมอง และการทำ workshop ในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของสำนักในช่วง 5 ปีข้างหน้า พ.ศ. 2561 – 2565 เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ โดยจะมีการทบทวน วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจเป็นประจำทุกปี แล้วผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมกรรมการประจำสำนัก ทีมบริหารทำการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ดังแสดงในตาราง 1.1ข (1-1) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึง เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้

ตารางที่ 1.1 – 1ก การถ่านทอดวิสัยทัศน์สู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการถ่ายทอด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากร	- ผู้บริหารพบบุคลากร - การประชุมประจำปี - เว็บไซต์	เดือนละ 1 ครั้ง/ 12ครั้งต่อปี	ผู้อำนวยการ
ลูกค้า C1:ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-นำเสนอวิสัยทัศน์โดย power point ก่อนลงดำเนินโครงการพันธกิจสัมพันธ์ในชุมชน	10/ปี	อาจารย์นักพัฒนาและเจ้าหน้าที่

จากนั้นนำวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจถ่ายทอดไปยังบุคลากรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมฝ่าย/งาน/บุคลากร สารส่งเสริมฯ E-mail วีดีทัศน์ในกิจกรรมการเปิดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบดังตารางที่ 1.1-1

ดังตารางที่ 1.1-1



แผนภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กรของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.1-1 รูปแบบช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1ข. การสื่อสาร : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งองค์กร

สำนักมีรูปแบบและวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ หลายช่องทาง เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

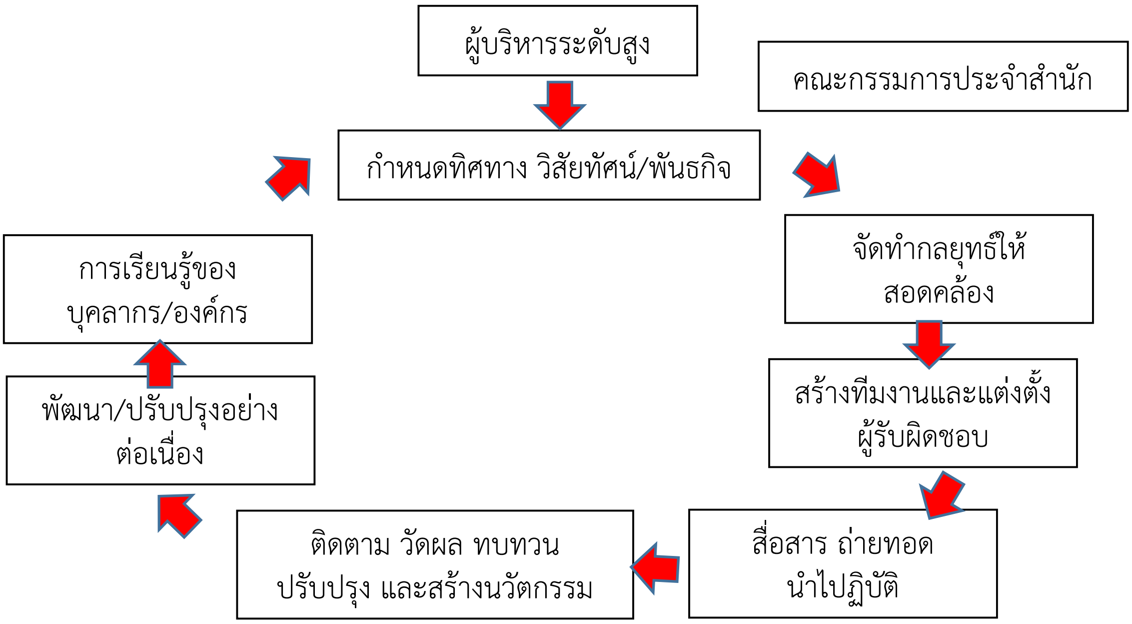
กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบและวิธีการสื่อสาร
อาจารย์นักพัฒนา	- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ไว้บริเวณหน้าสำนัก - แจ้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ เช่น e-mail, line Application - การประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก
เจ้าหน้าที่	- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ไว้บริเวณหน้าสำนัก - แจ้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ เช่น e-mail, line Application - การประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก
ผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ	- เผยแพร่ให้กับหน่วยงานที่เป็นคู่ความร่วมมือ

1.1ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดกรอบการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพในการบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการให้กับมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ เป็นสร้างงานพันธกิจสัมพันธ์ในการพัฒนาชุมชนและสังคม

1. การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ

ผู้บริหารได้นำวิสัยทัศน์และนโยบายมหาวิทยาลัย ตลอดจนข้อเสนอจากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารองค์กร 7 ขั้นตอน โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ มีการนำระบบ PDCA มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowleadge Management : KM) และเวทีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) โดยใช้ระบบ O-CES ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล ดังภาพ 1.1-2



แผนภาพที่ 1.1-2 การสร้างองค์กรของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

2. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร

ผู้บริหารได้สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรโดยการขับเคลื่อนผ่านการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานและคณะทำงานชุดต่างๆ และการมีส่วนร่วมในการดาเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความตระหนักในการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและผู้รับบริการ รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทางานของบุคลากร ให้รู้จักเปิดใจ และรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารได้สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจากความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริงรวมทั้งการนำปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานมารวมกันสร้างนวัตกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงานสนับสนุนให้ออกแบบและจัดทำแผนภาพกระบวนการทำงานในแต่ละฝ่าย/งาน ผลิตคู่มือการปฏิบัติงานพัฒนาระบบงาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ โดยผ่านข้อตกลงภาระงาน รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรเขียนข้อเสนอโครงการการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการวิชาการ เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)

1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร : องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ

ผู้บริหารใช้วัฒนธรรมองค์กร เป็นหลักสำคัญเพื่อหล่อหลอมความเป็นหนึ่งเดียวของทุกคน ยึดถือประพฤติปฏิบัติเพื่อสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องตามทิศทางมหาวิทยาลัย โดยยึดนโยบายระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการองค์กรตามกรอบ

1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม : องค์กรดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของชุมชน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการอย่างไร

1.2ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมายและตัวชี้วัดในการควบคุมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ผู้บริหารดำเนินภารกิจของหน่วยงานให้อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายระเบียบ และระบบธรรมาภิบาลในทุกฝ่าย/งานในองค์กร มีการกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรถือเป็นแนวทางการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจนและกำกับดูแลให้บุคลากรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งมีแนวปฏิบัติในการประเมินและเชิญวิทยากร สัญญาหรือบันทึกข้อตกลง/เงื่อนไขแนวปฏิบัติสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประกาศตามระเบียบบริการวิชาการ ระเบียบแนวปฏิบัติด้านการเงินและพัสดุ) เพื่อไม่ให้มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในองค์กร สายตรงผู้อานวยการ เป็นเว็บบอร์ดแจ้งถึงผู้อำนวยการโดยตรง

1.2ค. การทำประโยชน์ให้สังคม : องค์กรสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการเสริมสร้างศักยภาพการบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม โดยอาศัยแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรวมทั้งสมรรถนะหลักขององค์กร คือ (1) ความสามารถในการบริหารจัดการโครงการ/กิจกรรมและ (2) จิตบริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ผู้บริหารได้ร่วมสำรวจพื้นที่และกำหนดชุมชนเป้าหมาย จัดทำโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน และดำเนินโครงการ/กิจกรรมโดยมีเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน มีการติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมโดยการลงพื้นที่และประเมินผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

ความไว้วางใจจากชุมชนและสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการจึงมุ่งมั่นเสริมสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน โดยกำหนดให้ชุมชนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่ต้องตอบสนองในทุกกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การวางแผนก่อนดำเนินโครงการ และการดำเนินการหลังจากโครงการ เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับความไว้วางใจจากสังคม ชุมชนในการดำเนินโครงการ ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการได้ดังนี้

กรอบการดำเนินงานสร้างความยอมรับ ลดข้อกังวลจากชุมชน โดย

1. รับรู้ความคิดเห็น ความคาดหวัง ข้อห่วงกังวล
2. วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ
3. วางแผนกำหนดวิธีการตอบสนอง
4. ดำเนินการตามแผน
5. ประเมินผลสำเร็จ ติดตามวัดผล
6. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

การดำเนินโครงการยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและท้องถิ่น ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้เข้าไปดำเนินการ 3 กิจกรรมดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การผลิตพืชในระบบปลอดสารพิษวิสาหกิจชุมชนเกษตรปลอดภัยตำบลคลองห้า

กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาบรรจุภัฑณ์และตราสินค้าขนมอบหมู่ที่ 11

กิจกรรมที่ 3 ขับเคลื่อนการจัดการตลาดในชุมชน เนื่องจาก ชุมชนมีผลิตภัณฑ์ OTOP ได้แก่ หมี่กรอบ

ขนมอบ หมู่ 11
ถั่วเหลือง
ได้รับการจด OTOP
จัดตั้งตลาดชุมชนคลองห้า

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี ได้แก่ แผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ (พ.ศ. 2560 - 2564) ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และมีแผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการรายปี โดยมีกระบวนการเริ่มจาก ผู้บริหารได้มีการทวทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย จากนั้นจึงศึกษาข้อมูล และทำการวิเคราะห์นโยบายการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนัก แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ค่านิยมองค์กร ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือจากการทำ PDCA และ SWOT analysis มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อแผนฯ จากนั้นนำไปปรับปรุงให้เหมาะสม แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ทุกคนมีส่วนร่วม เสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะก่อนจัดทำแผนฯ ฉบับสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำสู่การประชุมประชากรในสำนัก โดยมีผู้อำนวยการสำนักและทีมบริหาร ชี้แจงวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานหลัก ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและทุกหน่วยงานผ่านการเผยแพร่ในรูปเอกสาร และเว็บไซต์ การดำเนินงานดังกล่าวจัดเป็นประจำทุกปี จากนั้นจะมีกระบวนการติดตามประเมินผล โดยกองนโยบายและแผนฯ ใน 2 ลักษณะ คือ (1) การติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่งมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำเป็นประจำทุกเดือน และ (2) การติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนฯ ซึ่งรายงานต่อกองนโยบายและแผนเป็นประจำทุกไตรมาส

2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กรอบเวลา
3.1 สร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของ ชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน	3.1.1 จำนวนหมู่บ้านในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดสระแก้ว	30 หมู่บ้าน	ต.ค. 63- ก.ย.64

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กรอบเวลา
3.2 พัฒนาศูนย์เรียนรู้โครงการตามแนวพระราชดำริหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชฯ	3.2.1 ร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 80 ต.ค.63-ก.ย.64	ร้อยละ 80	ต.ค. 63- ก.ย.64
	3.2.1.1ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 80	ต.ค. 63- ก.ย.64

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ : แผนปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 9 พื้นที่ และโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จำนวน 48 พื้นที่ สำนักฯ มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติจริงโดยผู้บริหารถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนัก หัวหน้าฝ่าย/งาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์และเอกสารเผยแพร่ของ สสร. (http://learn.vru.ac.th/learn/) ดังตารางที่ 2.2-2 ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตาราง สำนักฯ มีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 9 พื้นที่ และโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จำนวน 48 พื้นที่ สสร. มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติจริง โดยผู้บริหารถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนัก หัวหน้าฝ่าย/งาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์และเอกสารเผยแพร่ของ สสร. (http://learn.vru.ac.th/learn/) ดังตารางที่ 2.2-2 ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตาราง

แผนระยะยาว 2560 - 2564		แผนระยะสั้น (แผนปฏิบัติการประจำปี)		
แผนกลยุทธ์	พันธกิจ/ภารกิจหลัก	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน
สร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน	ดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์	โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานรากและโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1ตำบล 1มหาวิทยาลัย)	อาจารย์นักพัฒนา	ในปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการโดยให้อาจารย์นักพัฒนาร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายในพื้นที่ และพัฒนาการจังหวัด สำรวจชุมชนทีมีความเป็นไปได้ในการพัฒนางาน โดยมีหลัก คือ 1.ยึดพื้นที่เดิมที่ได้ดำเนิน 2563 จำนวน 9 พื้นที่ 2.พื้นที่ใหม่ที่มีแนวโน้ม หรือมีโอกาสที่จะพัฒนาได้เพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจของอาจารย์นักพัฒนาร่วมกับองค์กรส่วนท้องถิ่น และพัฒนาการจังหวัด นำข้อมูลที่ได้มาเขียนขอเสนอโครงการ เพื่อส่งโครงการไปยังกระทรวง อว. สรุปออกมาได้เป็นพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี 20 ตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

				จำนวน 18ตำบล และจังหวัดสระแก้ว 19 ตำบล รวม 57 ตำบล จากนั้นนำเข้าที่ประชุมคก.ดำเนินงานโครงการฯ เพื่อสร้างเครือข่ายนักพัฒนาและแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่นในปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการโดยให้อาจารย์นักพัฒนา ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายในพื้นที่ และพัฒนาการจังหวัด สำรวจชุมชนที่มีความเป็นไปได้ในการพัฒนางาน โดยมีหลัก คือ 1.ยึดพื้นที่เดิมที่ได้ดำเนิน 2563 จำนวน 9 พื้นที่ 2.พื้นที่ใหม่ที่มีแนวโน้มหรือมีโอกาสที่จะพัฒนาได้เพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจของอาจารย์นักพัฒนาร่วมกับองค์กรส่วนท้องถิ่น และพัฒนาการจังหวัด นำข้อมูลที่ได้มาเขียนขอเสนอโครงการ เพื่อส่งโครงการไปยังกระทรวง อว. สรุปออกมาได้เป็นพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี 20 ตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18ตำบล และจังหวัดสระแก้ว 19 ตำบล รวม57 ตำบล จากนั้นนำเข้าที่ประชุมคก.ดำเนินงานโครงการฯ เพื่อสร้างเครือข่ายนักพัฒนาและแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่น

2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ : องค์กรรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีแผนบริหารความเสี่ยงรองรับเหตุการณ์ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือไม่ บรรลุเป้าประสงค์ที่กาหนดไว้ มีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงตามไตรมาส นอกจากนี้ยังมีระบบการควบคุมภายในผ่านคณะกรรมดำเนินงานติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่วางไว้หากปัจจัยเสี่ยงเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการเดิมได้ดำเนินการตามแผนจัดการความเสี่ยงที่กำหนดทันที เช่น การบริการวิชาการ (ทั้งแบบให้เปล่าและหารายได้) จะได้มีแผนจัดการความเสี่ยงรองรับกรณีวิทยากรไม่พร้อม กรณียอดผู้เข้าอบรมต่ำ กว่าเกณฑ์ และสถานที่ไม่พร้อม ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติได้ทันที

หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

3.1ก การรับฟังลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงของลูกค้าจึงกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งลูกค้าในอดีต ปัจจุบันและอนาคต ที่แตกต่างกันตามผลิตภัณฑ์และกลุ่มลูกค้าหรือส่วนตลาด เพื่อให้ทราบและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถ่องแท้และแม่นยำ เพื่อให้สามารถกำหนดวิธีการและกลยุทธ์ที่จะทำให้ลูกค้าเป้าหมายที่กำหนดไว้มีการซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเพิ่มขึ้น **ดังแผนภาพที่ 3.1-1** กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์โดยมีฝ่าย/งาน ที่รับผิดชอบทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงและพฤติกรรมที่เกี่ยวกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลที่สำคัญได้แก่ ความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการ ความจำเป็นของลูกค้าที่ใช้สินค้าหรือบริการความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ พร้อมนี้มีการวิเคราะห์และบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถค้นหาและนำมาใช้ต่อได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องนาเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินก่อนส่งมอบให้ ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้ตรงกับความของลูกค้า **ดังแผนภาพที่ 3.1-2** ผู้รับผิดชอบลูกค้าและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในผลิตภัณฑ์โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม **และแผนภาพที่ 3.1-3 ผู้รับผิดชอบ** ลูกค้าและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในผลิตภัณฑ์สื่อประเภทต่างๆ วิทยุ/โทรทัศน์ VD0 on Demand และสื่อสิ่งพิมพ์

ดังแผนภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

สำนักฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีต อนาคต และลูกค้าของคู่เทียบ ที่แตกต่างกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ สาหรับรักษาลูกค้าในอดีตให้กลับมาใช้บริการซ้ำและเพื่อรับฟังความต้องการของลูกค้าในอนาคต และเพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลิตภัณฑ์คู่แข่ง ดังตารางที่ 3.1-1 มีการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน อนาคต และลูกค้าของคู่เทียบเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์และใช้ต่อเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ ดังตารางที่ 3.1-1 ผลจากการประเมินโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพแยกตามผลิตภัณฑ์ ดังนี้ผลิตภัณฑ์โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรฝึกอบรม สำหรับกลุ่มลูกค้าแบบหารายได้ และแบบ In HouseTraining คือหนังสือราชการการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร การประเมินหลังการจัดกิจกรรม Group line และเว็บไซต์สำนักสำหรับกลุ่มลูกค้า

แบบให้เปล่าคือ การเข้าเยี่ยมลูกค้าในพื้นที่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร และหนังสือราชการผลิตภัณฑ์สื่อประเภทต่างๆ วิทยุ/โทรทัศน์ VDO on Demand และสื่อสิ่งพิมพ์ คือ การเยี่ยมสถานีวิทยุ การแสดงความคิดเห็นบนเว็บไซด์สายตรงผู้บริหาร หนังสือราชการและไปรษณีย์จากผลการประเมินทำให้สำนักส่งเสริมฯ มีการปรับปรุงช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า คือ 1.ปรับปรุงฐานข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ทั้งลูกค้าเดิมและเพิ่มข้อมูลใหม่ เพื่อใช้ส่งเอกสารประสัมพันธ์โครงการสำหรับลูกค้าแบบหารายได้ 2.พัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยเพิ่มแบบประเมินติดตามความก้าวหน้าผู้เข้ารับการอบรมและแบบสำรวจความต้องการฝึกอบรมไว้บนหน้าเว็บไซต์ด้วย 3.เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยใช้ ID Line ในการส่งใบสมัครเข้ารับการอบรม ซึ่งมีผลทำให้ปริมาณการส่งใบสมัครทางแฟกซ์ลดลงทำให้ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟและจำนวนกระดาษลดลง ซึ่งเป็นผลดีเนื่องจากการส่งใบสมัครทาง Lineจะมีความชัดเจนและสามารถติดต่อสอบถามได้ทันทีเนื่องจากส่วนใหญ่มีLine ในโทรศัพท์มือถือ 4.มีการจัดทำแผนและงบประมาณสาหรับกิจกรรมเยี่ยมเยียนหน่วยงาน/ลงพื้นที่ 5.มีการจัดตั้ง Group line สำหรับผู้เข้ารับการอบรมทุกหลักสูตร โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าแบบหารายได้เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

ตารางที่ 3.1-1 ช่องทางรับฟังเสียงลูกค้าในอดีต

ช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า	ความถี่	ลูกค้าในอดีต	ลูกค้าในปัจจุบัน	ลูกค้าในอนาคต	ลูกค้าคู่เทียบ
1.การติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์/โทรสาร	✓	✓	✓	✓	-
2.การเข้าพบเยี่ยมเยียนลูกค้าในหน่วยงาน/พื้นที่	✓	✓	✓	✓	-
3. การใช้แบบประเมินหลังจัดกิจกรรม	✓	✓	✓	✓	-
4. การใช้แบบประเมินออนไลน์	✓	✓	✓	✓	-
5. การศึกษาจากข้อมูลเอกสาร รายงานสรุปผลโครงการ					-
6. การใช้แบบสำรวจ	✓	✓	✓	✓	-
7. การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	✓	✓	✓	✓	-
8. Facebook	✓	✓	✓	✓	-
9. สนทนา ณ จุดบริการ	✓	✓	✓	✓	-
10. หนังสือขอบคุณ (พี่ปลาผช.)	✓	✓	✓	✓	-
11. สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้เสียงสะท้อนในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	-

ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (บริการวิชาการ)

พันธกิจ	**กลุ่มผู้ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ**	**ช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียง**	**เวลา/ความถี่**	**ข้อมูล/สารสนเทศ**	**ผู้รับผิดชอบ**	**การนำข้อมูลไปใช้/แนวทางการดำเนินการ**
<u>บริการวิชาการ</u>	ผู้รับบริการ	-แบบสอบถาม -การลงพื้นที่ -การประชุม/สัมมนา -เวทีประชาคม -นำเสนอผลงานต่อสาธารณชน -ข่าวสารประชาสัมพันธ์ -โทรศัพท์ /-โทรสาร -กล่องรับข้อความ -จดหมาย/-อีเมล์ -เว็บไซต์สำนัก/อนุรักษ์ -Facebook สำนัก/อนุรักษ์ -Fanpage -Line -สายตรงผู้บริหาร -สื่อสังคมออนไลน์	ต่อเนื่อง	√	สสร.	1.ออกแบบ/ปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2.ความต้องการ ความคาดหวังในการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น

3.1ข การจำแนกลูกค้า และผลิตภัณฑ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้า และมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่มเท่ากันและมีกระบวนการในการรับฟังเสียงลูกค้าในด้านความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน รวมถึงข้อร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักในหลากหลายช่องทาง ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการประชุมทบทวนช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม โดยมุ่งเน้นการใช้แบบสอบถามเนื่องจากสามารถรับข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและสามารถติดตามสอบถามได้ นอกจากนี้ยังมีช่องทางอื่น ๆ ให้แสดงความคิดเห็น ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล์ โทรศัพท์ โทรสาร และกล่องรับจดหมาย สำนักฯดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถาม ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทั้งด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่ได้การให้บริการวิชาการนำไปวิเคราะห์สรุปผล และนำเสนอในที่ประชุมหรือที่ประชุมคณะกรรมการที่

เกี่ยวข้องให้รับทราบ จากนั้นจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักและสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือแก้ปัญหา ตามที่ได้รับการร้องเรียน นอกจากนี้ สำนักได้นำข้อมูลด้านความพึงพอใจเทียบกับคู่เทียบเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนัก และเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการและการจัดโครงการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

3.2ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

สำนักฯ มีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ เพิ่มส่วนแบ่งตลาด รักษาลูกค้าเดิม และตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ทั้งนี้แต่ละฝ่าย/งาน จะกำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์เป็นแผนปฏิบัติงาน และนาเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานให้รับทราบและให้ข้อเสนอแนะ แนวทางดังกล่าวจะถูกประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อปรับปรุงและนามาปรับใช้ในปีต่อไปดังนี้

สำนักฯ ใช้ลักษณะของกิจกรรมในการจำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม แบบมีรายได้ และแบบให้เปล่า

1. การบริการวิชาการแบบให้เปล่าได้แก่ 1 ศูนย์เรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ภายในมหาวิทยาลัย 4 ฐาน ได้แก่ ฐานที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน ศึกษาเรียนรู้หอนิทัศน์ราชภัฏ ฐานที่ 2 อุทกธาราอาหารเพื่อชุมชน ฐานที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร และฐานที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัย ภายนอกมหาวิทยาลัยได้แก่ 1. ตำบลคูขวาง 2. ตำบลคลองห้า 3.ตำบลคลองพระอุดมและ 4. ตำบลคลองควาย ลูกค้าประกอบด้วย 1.ลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยนักเรียน นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และ 2.ลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยประชาชน ภาครัฐ และเอกชน

2. โครงการยกระดับคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก ประกอบด้วยจังหวัดปทุมธานี 4 พื้นที่ ได้แก่ตำบลคลองห้า ตำบลหน้าไม้ ตำบลคูบางหลวง ตำบลบ้านงิ้ว และจังหวัดสระแก้ว จำนวน 5 พื้นที่ ได้แก่ ตำบลคลองไก่เถื่อน ตำบลทุ่งมหาเจริญ ตำบลหนองตะเคียนบอน ตำบลคลองน้ำใส ตำบลเมืองไผ่ (ลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ประชาชน ภาครัฐ และเอกชน)

3. โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) และ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 48 พื้นที่

จากการสารวจความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้าทำให้ สสร.มีการดำเนินงานดังนี้

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์ (หลักสูตร) ใหม่ในลักษณะต่อยอดจากหลักสูตรเดิมเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ และให้ลูกค้าเดิมกลับมารับบริการใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาหลักสูตรในลักษณะต่อยอด เช่น หลักสูตรพัฒนาเจ้าหน้าที่ธุรการ หลักสูตรพัฒนาเจ้าหน้าที่การเงิน

2. พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองนโยบายของหน่วยงานซึ่งเป็นต้นสังกัดของผู้เข้าร่วมโครงการ เช่น โครงการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

3. การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้าในเว็บไซต์สานักส่งเสริมฯ ที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ รวมถึงค้นหาวิธีการที่ลูกค้าต้องการรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำมาใช้วางแผนในการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการตลาด

4. เพิ่มช่องทาง/รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับการบริการตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่นFacebook, Line และ Group mail เป็นต้น

5. การเพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการจัดหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการ โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการได้

3.2ข การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

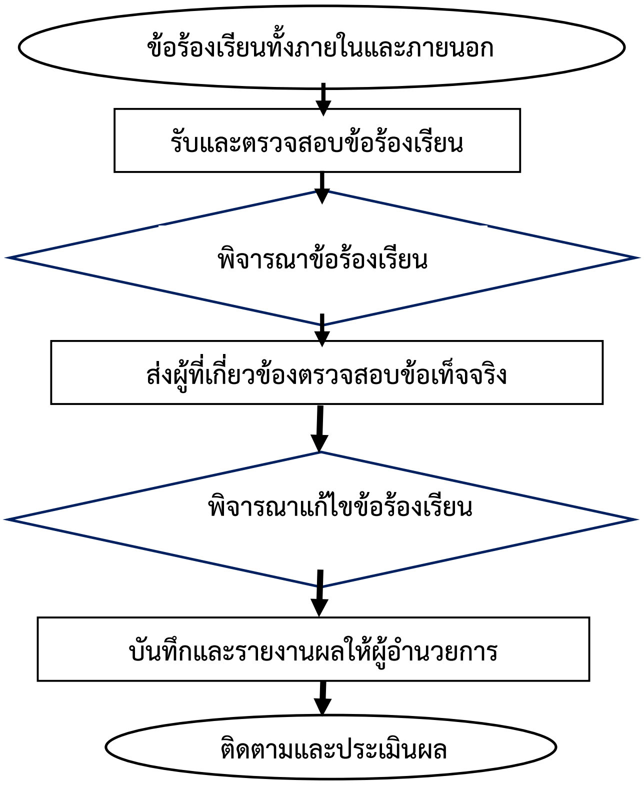
ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการเพิ่มความผูกพันของลูกค้ากับองค์กร โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ประสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม/สื่อสังคมออนไลน์
2. ประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวของการอบรม และแสดงความเอาใจใส่ในการติดต่อประสานงาน
3. จัดทำฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ ฐานข้อมูลวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่ายงานบริการวิชาการ
4. ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น เว็บไซต์ และ E-mail
5. ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การสนับสนุนองค์ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการให้แก่กลุ่มลูกค้าแบบให้เปล่า รวมทั้งการจัดเวทีเสวนากับกลุ่มต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนทางวิชาการในด้านที่กลุ่มลูกค้าร้องขอ
6. มอบของที่ระลึกในช่วงวันเทศกาลต่างๆ และช่วงที่ไปเยี่ยมเยียนในพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีระบบการจัดการความสัมพันธ์และการเพิ่มความผูกพันของลูกค้ากับองค์กร ตามรายละเอียดข้างต้น และมีการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพของการจัดการความสัมพันธ์โดยดูจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้สมัครในแต่ละหลักสูตร จำนวนที่เพิ่มขึ้นของโครงการที่ดำเนินการสำเร็จ จำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นที่ขอรับบริการแบบซึ่งพิจารณาแล้วยังไม่เพียงพอ จึงได้กำหนดให้มีการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าวจากอัตราการสูญเสียลูกค้าเดิม (ไม่ใช้บริการ) อัตราการกลับมาใช้ใหม่ จำนวนลูกค้าที่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนาเครื่องมือ และจะนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนและส่งมอบให้ฝ่าย/งาน นำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป ผลการประเมินฯ จึงขอนำเสนอในรอบการประเมินครั้งต่อไป

3.2ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักฯระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านกล่องรับฟังข้อคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หรือปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรของสำนัก โดยมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่สายตรงผู้อำนวยการ สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร งานบริการส่วนลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนัก จดหมาย e-mail และร้องเรียนโดยตรงด้วยตัวบุคคล ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ หากพิจารณาแล้วมีข้อมูลน่าเชื่อถือและมีผลกระทบต่อองค์กร เสนอเรื่องและแนวทางการแก้ไขถึงผู้อำนวยการสำนัก เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนในการแก้ไขปัญหา/ตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้สสร. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านกล่องรับฟังข้อคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หรือปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรของสำนัก โดยมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่สายตรงผู้อำนวยการ สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร งานบริการส่วนลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนัก จดหมาย e-mail และร้องเรียนโดยตรงด้วยตัวบุคคล ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ หากพิจารณาแล้วมีข้อมูลน่าเชื่อถือและมีผลกระทบต่อองค์กร เสนอเรื่องและแนวทางการแก้ไขถึงผู้อำนวยการสำนัก เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนในการแก้ไขปัญหา/ตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอนของกระบวนการ



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

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

4.1ก การวัดผลการดำเนินการ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีแนวทางการติดตามข้อมูลสารสนเทศ โดย 1) กำหนดเป็นนโยบายในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน 2) จัดเก็บข้อมูลการายงานกผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด OKRs ปีละ 2 ครั้ง 3) มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบ VRU Project โดย สสร. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานของข้อมูลบุคลากร ข้อมูลกิจกรรม/โครงการสสร. มีแนวทางการติดตามข้อมูลสารสนเทศ โดย 1) กำหนดเป็นนโยบายในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน 2) จัดเก็บข้อมูลการายงานกผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด OKRs ปีละ 2 ครั้ง 3) มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบ VRU Project โดย สสร. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานของข้อมูลบุคลากร ข้อมูลกิจกรรม/โครงการ

4.1ข การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ใช้ระบบ PDCAในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุม คก. สำนักประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคก สำนัก นำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไปนอกจากนี้สสร. มีการจัดประชุม คก.สำนัก สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 1,2,3 และ 4 โดยงานฝ่ายบริหารและวางแผนของสำนักฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุน ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมา นำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำ เสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์องค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถของสำนัก และจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)สสร.ใช้ระบบ PDCAในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุม คก. สำนักประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคก สำนัก นำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไปนอกจากนี้สสร. มีการจัดประชุม คก.สำนัก สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 1,2,3 และ 4 โดยงานฝ่ายบริหารและวางแผนของสำนักฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุน ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมา นำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางใน

การแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำเสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์องค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถของสำนักและจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

4.1ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีระบบการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลัก PDCAโดย สำนักฯ มีคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระบบการจัดการความรู้ ทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันและนำผลงานความสำเร็จในแต่ละโครงการ/กิจกรรม และข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลทาง website สำนักเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้บูรณาการข้อมูลด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักรวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกเดือน ทุกไตรมาส และรายปี นอกจากนั้นมีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรประจำปี นอกจากนี้ได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดไว้ในการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) รายบุคคล และจัดให้มีการนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อสร้างนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนางานที่มีประสิทธิภาพ

4.2 การจัดการ
สารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

4.2ก ข้อมูล และสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรเพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งาน

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร เพื่อแบ่งหน้าที่ให้บุคลากรในสำนักจัดการข้อมูลอย่างมีคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลตลอดจนติดตามและตรวจสอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมและตรวจสอบ ระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างสม่ำเสมอตามรอบไตรมาสเพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ ทันสมัยและปลอดภัยและเมื่อเกิดข้อผิดพลาดนำมาวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขโดยทันที

4.2ข ความรู้ขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คกก.เพื่อกำหนดกิจกรรม การประเมินผล การกำกับ ติดตามการจัดการความรู้ของสำนัก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบยั่งยืนพร้อมทั้งเผยแพร่องค์ความรู้ตามพันธกิจที่สำคัญ หลังจากที่ มีการรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ต้องการพัฒนาระบบจัดการความรู้องค์กรที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พัฒนาไปสู่การเป็น "องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)"

ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของ สสร.เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและยั่งยืนผ่านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ที่จะเป็นต่อการปฏิบัติงานและส่งมอบความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ผ่านค่านิยมขององค์กร VALAYA-LEARN ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการกำหนดหัวข้อความรู้สำคัญ โดยนำประเด็นการจัดการความรู้เข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ จากนั้นมติที่ประชุมกำหนดเป็นเรื่อง วิทยากรประจำฐานเรียนรู้ในศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และวางแผนติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในหน่วยงานตามกระบวนการการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย
2. กำหนดให้มี 1 ชุมชนนักปฏิบัติของหน่วยงาน และจัดให้มีพื้นที่ปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็นให้บุคลากรในสำนักได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำปฏิทินการดำเนินงานการจัดการความรู้
3. จัดให้มีกิจกรรมสร้าง และแสวงหาความรู้และจัดการความรู้ให้เป็นระบบง่ายต่อการใช้งานและเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ และมหาวิทยาลัย (VRU KM Web Portal)
4. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยนำผลงานหรือความรู้จากคลังความรู้ของหน่วยงานมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง (Like to learn)
5. ให้มีการสร้างขวัญและกำลังใจในรูปแบบต่างๆ ให้กับผู้มีผลงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการความรู้

โดยประกาศให้บุคลากรภายในสำนักถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้เปิดชุมชนแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Cop) ภายในหน่วยงาน (**ผลลัพธ์ 7.1 ก-1)**

การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีกระบวนการ KM ในเรื่องวิทยากรประจำฐานเรียนรู้ **เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้**

1. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีการกำหนดประเด็นความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน คือ การส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา โดยการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนัก ได้ประเด็นความรู้ในหัวข้อ "วิทยากรประจำฐานเรียนรู้ ณ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" กำหนดประเด็น วันที่ 13 กันยายน 2563 ณ Princess Valaya Café มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. **การประมวลและกลั่นกรองความรู้**

โดยจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “ข้อมูลประจำฐานเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยวิทยากรประจำฐาน 4 ฐาน ได้แก่ ฐานที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน ฐานที่ 2 อุทกธาราอาหารเพื่อชุมชน ฐานที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร ฐานที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัย ดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับอาจารย์นักพัฒนาและบุคลากรภายในสำนักในวันที่ 19 มีนาคม 2564 ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

3. **การเข้าถึงความรู้**

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลประจำฐานเรียนรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ และ Facebook ของสำนักฯ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลภายนอก สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย (จัดทำคู่มือ)

4. **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

โดยบุคลากรประจำฐานเรียนรู้ทั้ง 4 ฐาน สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันเพื่อดำเนินจัดทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่อาจารย์นักพัฒนาและบุคลากร เกิดเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice : Cop) เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ท ทำให้อาจารย์นักพัฒนาและบุคลากรภายในสำนักสามารถดำเนินงานตามรูปแบบของถ่ายทอดองค์ความรู้ประจำฐานต่างๆ ให้กับประชาชน และผู้สนใจได้ โดยมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้

การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ รวบรวมข้อมูลความรู้และข้อมูลผลการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆมาถ่ายทอด และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนางาน/ นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ผลการดำเนินงานจากการนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติ สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่สำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. บุคลากร เป็นแหล่งศูนย์รวมของความรู้ที่ควรนำความรู้ออกมาแบ่งปัน โดยเป็นคนที่มีความรู้จากการปฏิบัติจริง และอยากมาแบ่งปันและแลกเปลียนความรู้นั้นด้วยความเต็มใจ
2. สถานที่ และบรรยากาศ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีชีวิตชีวา และน่าสนใจ เพราะสถานที่และบรรยากาศที่ดี เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม ทำให้คนเหล่านั้นมาพูดคุยปรึกษา วิเคราะห์ปัญหา แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น กระดาน สำหรับเขียน คอมพิวเตอร์สำหรับการสรุป และจัดเป็นความรู้ถึงการแบ่งปันหรือการส่งต่อข้อมูล

ภาพ infographic การจัดการความรู้

ข้อเสนอแนะ : ควรดำเนินการ Work Systemของมหาวิทยาลัย โดยนำ Km ลงชุมชน ปรึกษา (1) อ.เหวด การดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์ลงชุมชน อย่างไร (2) อ.เพียว เรื่องคลิปวีดีโอ

การดำเนินงานในหมวด 4 เชื่อมโยงกับหมวด 6 อย่างไร
โดยการจัดการความรู้ นำไปใช้ในเรื่องของกระบวนการลงชุมชน ทั้ง 9 ชุมชน
ควรทำ Inforgraphic กระบวนการลงชุมชน ในการ KM หมวด

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

5.1ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิผล

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เพื่อประเมินความต้องการด้านทักษะ ความถนัด คุณสมบัติที่รองรับด้านอัตรากำลัง โดยผ่านการทบทวนจากคณะผู้บริหารสำนักทุกปี ดังนี้

- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อสำรวจอัตรากำลัง ขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างสมรรถนะในการทำงาน โดยการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) ของสำนัก
- จัดทำโครงสร้างอัตรากำลังสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธ์ศาสตร์และภาระงานตามพันธกิจของสำนัก ซึ่งบุคลากรทุกตำแหน่งทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ผ่านระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

นอกจากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแล้วนั้น สำนักยังเห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร โดยมีการดำเนินงานในการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมนโยบายการดำเนินงานด้าน Green University ของมหาวิทยาลัย ผ่านการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงและดูแลสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน

5.1ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ โดยมีแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace ดังนี้

องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) เป็นแนวคิดหลักที่มุ่งการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลักคือ “คนทำงาน ในองค์กร” ที่ถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กร มีความสุขในการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อม รวมทั้งลดความขัดแย้งภายในองค์กร ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้น

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตระหนักดีว่าทรัพยากรณ์มนุษย์เป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่สุด และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จึงมุ่งมั่นในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรควบคู่กับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างสุขที่ยั่งยืนและเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) และเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะสร้างสุขภาวะองค์กรให้แข้มแข็งเป็นองค์กรแห่งความสุข สำนักฯ จึงได้กำหนดนิยามความสุขของบุคลากรไว้ดังนี้คือ “ Happy learn office” (สำนักที่มีความสุขพร้อมการเรียนรู้) โดยตามมติที่ประชุมสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ครั้งที่ 11/2562 วันที่ 22 ตุลาคม 2562 มีผลการพิจารณาและรับรองแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. Happy Brain (หาความรู้) เสนอให้มีมุมหนังสือ หรือ คอลัมน์ที่น่าสนใจติดไว้ที่ฝาผนังห้องประชุม เพื่อให้บุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่สม่ำเสมอ
2. Happy Body (สุขภาพดี) กิจกรรมการออกกำลังกายพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ เพราะมีความเชื่อว่าถ้ามนุษย์ มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงก็จะมีจิตใจที่ดี พร้อมที่จะรับมือกับ

ปัญหาที่จะเข้ามาได้เป็นอย่างดี โดยให้บุคลากรอยู่ในที่ของตัวเอง พร้อมออกกำลังกาย ในเวลา 5 นาที หรือ 1 เพลง (ทุกวันศุกร์สัปดาห์ที่ 2 และสัปดาห์ที่ 4 ของเดือน)

3. Happy Heart (น้ำใจงาม) กิจกรรมการมอบของขวัญในวันเกิดของบุคลากร โดยการจัดทำปฏิทินวันเกิดของบุคลากรทุกคน เพื่อให้บุคลากรมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน ซึ่งความสุขที่แท้จริงคือการเป็นผู้ให้ และกิจกรรม BUDDY คู่ซี้ตลอดไป เป็นกิจกรรมเพื่อสร้างความสนิทสนมและความคุ้นเคยภายในสำนัก และการดูแลซึ่งกันและกันภายในสำนักงาน

4. Happy Money (รู้จักเก็บรู้จักใช้) กิจกรรมการเก็บเงินออมภายในสำนักคนละ 40 บาท/เดือน เพื่อเสริมสร้างให้ให้บุคลากรมีเงินออม รู้จักเก็บรู้จักใช้ ปลูกฝังนิสัยการออม ประหยัด ยึดหลักคำสอนการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5. Happy Social (สังคมดี) เป็นการร่วมกันทำความสะอาดภายในสำนัก โดยกำหนดการทำความสะอาด (เดือนเว้นเดือน) เสริมสร้างกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย

6. Happy Travel (ท่องเที่ยวมีสุข) การเดินทางท่องเที่ยวร่วมกันของบุคลากรภายในสำนักโดยกำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง (วันหยุดเสาร์/อาทิตย์) กิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนความสัมพันธ์ภายในสำนักให้มีความรักสามัคคีกันมากขึ้น

โดยดำเนินงานตามแผนนโยบายจัดการความสุข จัดกิจกรรม Happy Brain (หาความรู้) มุมหนังสือ/คอลัมน์ที่น่าสนใจติดไว้ที่ฝาผนังห้องประชุม และกิจกรรม Happy Money (รู้จักเก็บรู้จักใช้) โดยในเดือนพฤศจิกายน 2562 มีการส่งมอบความสุขและคำอวยพรในวันเกิดของบุคลากรในสำนัก ก่อให้เกิดความรักสามัคคีภายในหน่วยงาน เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2563 Happy Body (สุขภาพดี) กิจกรรมการออกกำลังกายพร้อมกันของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ว่าด้วย องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ กำหนดให้มีแนวทางการประเมินความผูกพัน ดำเนินการผ่านการใช้ “แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร” ในการประเมินปีละ 1 ครั้ง ดังนี้

- การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การนำองค์กรของผู้บริหาร การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- การประเมินความผูกพันในงานของบุคลากร ประกอบด้วย การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ความผูกพันในงาน การพัฒนาและเติบโตในอาชีพ

สำนักฯ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การอุทิตตนเพื่องาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสายสนับสนุน คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสในการศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันจะถูกนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการสำนักฯ เพื่อนำผลประเมินไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความผูกพัน

5.2ข วัฒนธรรมองค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย คือ “พัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น” ภายใต้ค่านิยมของสำนักฯ “LEARN” โดยมีการดำเนินการร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานภายนอก ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อรับทราบและเรียนรู้

วัฒนธรรมองค์กร เช่น การให้ความร่วมมือในการสร้างความผูกพันองค์กรแก่บุคลากรใหม่ ผ่านกิจกรรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การจัดกิจกรรม Happy Workplace

5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรคือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนาบุคลากรต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด ทั้งนี้จะดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2567 พัฒนาด้านกิจกรรมและการพัฒนาในแผนประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1.ด้านกรอบอัตรากำลังสายสนับสนุนตามแผนพัฒนาบุคลากรและอัตรากำลังที่พึงมี

2.ด้านการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของบุคลากรสายสนับสนุน

3.ด้านการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดส่งเสริมกิจกรรมการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุน

จากตารางแสดงกรอบอัตรากำลัง/ตำแหน่งในสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ตามกรอบอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.2562-2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ด้านกรอบอัตรากำลังสายสนับสนุนตามแผนพัฒนาบุคลากรและอัตรากำลังที่พึงมีสายสนับสนุน

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

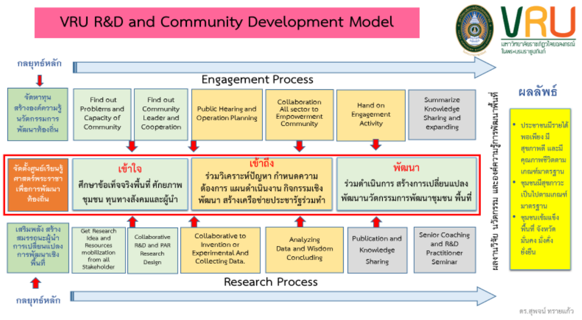
หลักสูตร

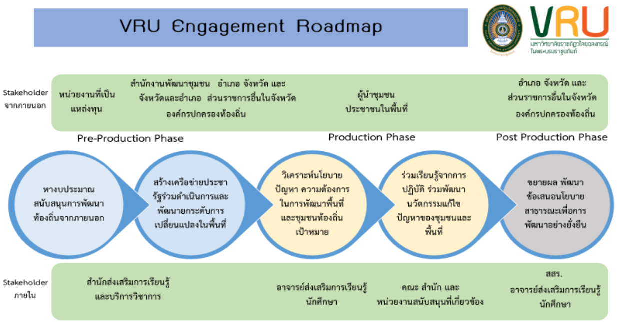
การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีระบบการบริหารจัดการ การให้บริการแก่ท้องถิ่น และระบบสนับสนุน

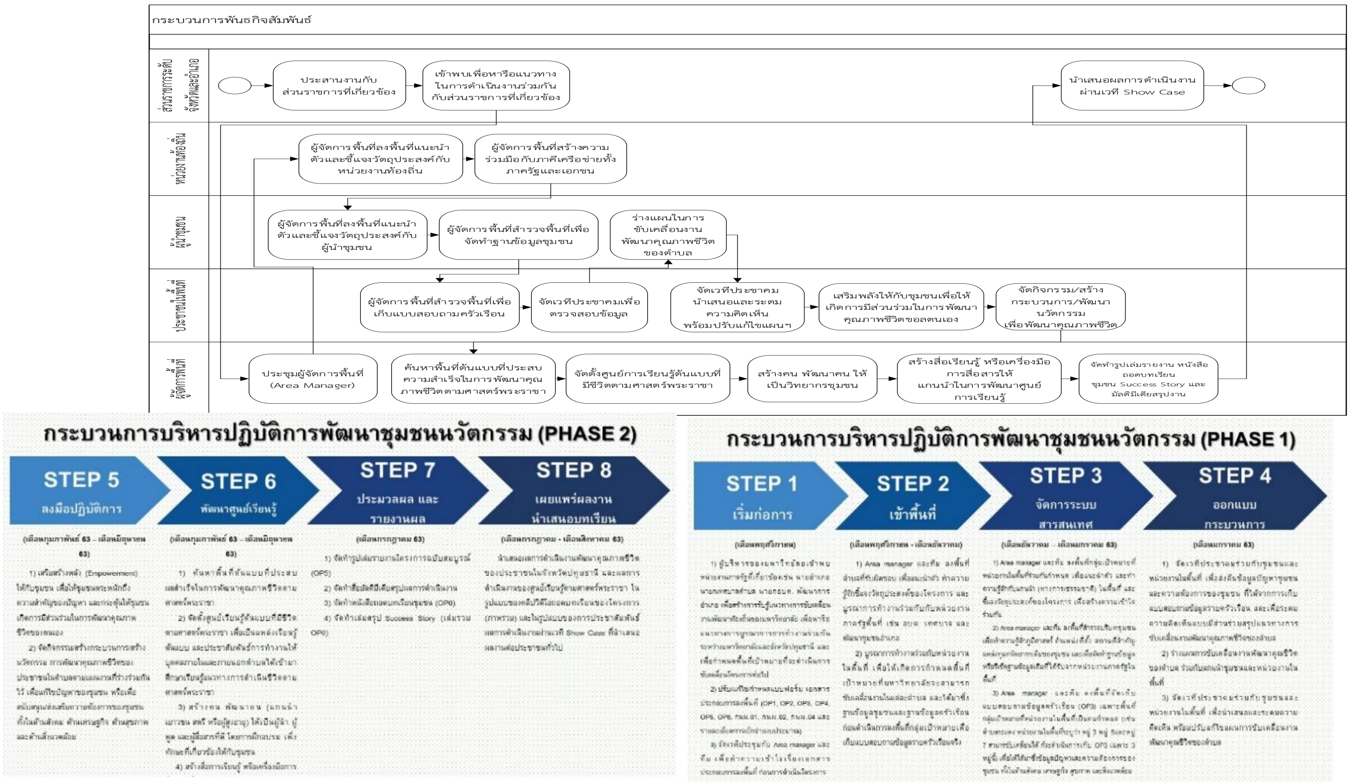
สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนซึ่งบูรณาการกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจน กลุ่มบุคลากร งบประมาณ อาคาร วัสดุ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยี เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการคุณภาพของงาน รวมทั้งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก โดยกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรโดยผ่านการพิจารณาผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรจากผู้บริหารของสำนัก หัวหน้าฝ่ายงาน และบุคลากรของสำนักร่วมกันพิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ ซึ่งมีการประชุมของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนัก และนำเสนอต่อบุคลากรผ่านการประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี จากผลิตภัณฑ์ที่สำคัญของสำนักส่งเสริมฯ จึงนำไปสู่การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ ข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักฯ และมีการมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการทำงานจากผู้บริหารไปยังผู้รับผิดชอบซึ่งนำไปสู่การกำหนดเป็นความรับผิดชอบรายบุคคลตามกรอบการประเมินภาระงานประจำปี(OKR) แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัด ซึ่งจำแนกผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ **ดังตารางที่ 6.1ก(1)-1** ดังนี้

กระบวนการในการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์ของสำนัก ปี 2562





สำนักฯ ได้นำ VRU R&D and Community Development Model และ VRU Engagement Roadmap ในปี 2562-2563 มาพิจารณาในการดำเนินการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในกระบวนการหลักการงานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น) นอกจากนี้ยังนำโมเดล หรือกรอบแนวคิดอื่นที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนัก เป็นต้น และจากการประชุมและการระดมความคิดจึงได้กระบวนการในการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์ของสำนัก ดังนี้



แผนภาพกระบวนการในการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์ของสำนัก ปี 2563

สำนักฯ โดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในการดำเนินงานโดยการร่วมกันประชุมหารือวิเคราะห์ข้อกำหนดการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ โดยคำนึงถึงปัจจัยหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าประสงค์ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย ที่น้อมนำพระราโชบายสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นผลิตงานบริการวิชาการมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของสังคมชุมชนท้องถิ่น 2) แผนกลยุทธ์และ 3) การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้การขับเคลื่อนระบบงานให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้คณะกรรมการประจำสำนักฯยังพิจารณานำข้อมูลด้านองค์ความรู้เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ ข้อบังคับ กฎระเบียบ รวมทั้งค่านิยมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ โดยใช้เกณฑ์ 5 ป ช่วยเสริมแนวคิดออกแบบมาเป็นกระบวนการหลักเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติดังแผนภาพ

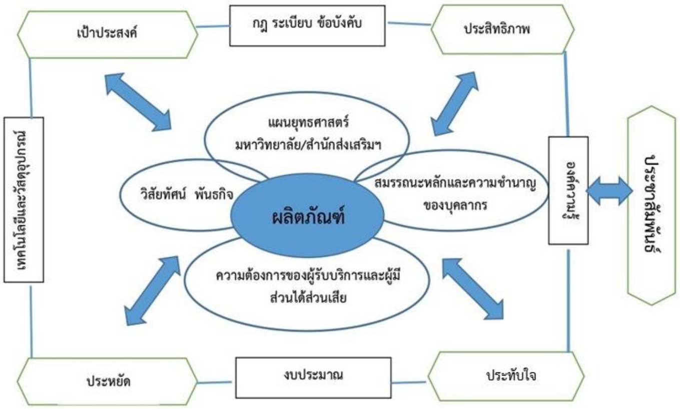
1) เป้าประสงค์ มีกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจขององค์กร

2) ประสิทธิภาพ มีกระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

3) ประทับใจ มีกระบวนการที่ส่งมอบความประทับใจและคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) ประหยัดเรียบง่ายได้ประโยชน์สูงสุด เป็นกระบวนการที่ประหยัด และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

5) ประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการถ่ายถอดความรู้ หรือข้อมูลข่าวสาร หรือผลการดำเนินเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่สาธารณชนผ่านช่องทางต่างๆ



ตารางที่ 6.1ก(1)-1 กระบวนการที่สำคัญในการออกแบบหลักสูตร และการวิจัย

พันธกิจ	คู่ความร่วมมือ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กระบวนการที่สำคัญ	ผลผลิตหลัก	ผู้รับบริการที่สำคัญ
1. กระบวนการหลักการงานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น)					
การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้และไม่ก่อให้เกิดรายได้	**คู่ความร่วมมือ** : ตำบลใน จ.ปทุมธานี จ.สระแก้ว และ จ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** อาจารย์ผู้ให้บริการวิชาการ นศ. ชุมชน จ.ปทุมธานี จ.สระแก้ว และ จ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย **ผู้ส่งมอบ** : มหาวิทยาลัย และ อว.	• คุณภาพการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น • การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่นตรงตามความต้องการ	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ 2. การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของชุมชน 3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชน 4. การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม 5. กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน 6. การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ 7. การรายงานผลสรุปของโครงการ 8. จัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานบริการวิชาการสู่สาธารณะ	1. จำนวนโครงการการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น 2. จำนวนเงินรายได้จากการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น 3. ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย 4. จำนวนผู้รับบริการ	ผู้มารับบริการ : ชุมชนและประชาชนในจ.ปทุมธานีและจ.สระแก้ว และจ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย
2. กระบวนการหลักการงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท (พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา)					
งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท	**คู่ความร่วมมือ** : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หน่วยงานภายนอก/ภายใน นักเรียนนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย **ผู้ส่งมอบ** : สสร.	• คุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท • ส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทตรงตามความต้องการ	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ 2. การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชน 4. การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม 5. กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน 6. การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ 7. การรายงานผลสรุปของโครงการ 8. จัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทสู่สาธารณะ	1. จำนวนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรมงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท 2.จำนวนเงินรายได้จากงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท 3.ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้มหมาย 4.จำนวนผู้รับบริการ	ผู้มารับบริการ : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

(2) แนวคิดการออกแบบ

หลักสูตร

-

การวิจัย

-

การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

สำนักฯ เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักคือ งานพันธกิจสัมพันธ์ งานสืบสานตามแนวพระราชดำริ โดยการนำองค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยถ่ายทอดสู่ชุมชนชนและสังคม สำนักฯ ออกแบบกระบวนการดำเนินงานโดยมีการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินงานแล้วรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆตามผลิตภัณฑ์ จากนั้นนำข้อมูลจากการ วิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการโดยพิจารณารอบระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) การทำ Focus Group ในแต่ละฝ่าย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน่อยย่อยเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน และเพื่อสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องนำกระบวนการที่ได้ลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกำหนดให้มีกระบวนการสนับสนุน 6 ด้าน ดังนี้ 1) การรับมอบนโยบายในการดำเนินงานและการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 2) การสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งประชาชน ชุมชน หน่วยงานรัฐ/เอกชน 3) ทำแผนปฏิบัติการ/จัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย 3) การดำเนินการตามแผน 4) การประเมินผล 5) มีการถอดบทเรียน เรื่องเหล่า 6.การจัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานสู่สาธารณะ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ: คณะ/หน่วยงานมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) กระบวนการสนับสนุน: คณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ: คณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะ/หน่วยงานและลดความแปรปรวน

สำนักฯ ทบทวนข้อกำหนดสำคัญ ติดตามปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวัดผลสัมฤทธิ์ของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อมั่นใจในการดำเนินการ **ดังตารางที่ 6.1ข(1)-1** สำนักฯใช้กฎระเบียบ เช่น หลักเกณฑ์/ระเบียบทางราชการ หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ ในการควบคุมดูแลให้มั่นใจว่า การปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนด นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีตัวชี้วัดที่ใช้วัดประสิทธิผลของกระบวนการเหล่านี้สำนักฯ นำกระบวนการที่มหาวิทยาลัยที่ได้ออกแบบไว้สู่การปฏิบัติงานประจำวันเพื่อบรรลุตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ โดยมีผู้บริหารสำนักสื่อสารและส่งมอบนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญผ่านช่องทางการประชุมสำนักทุกเดือนละ 1 ครั้ง ระบุความเสี่ยงของแต่ละกระบวนการหลัก ขั้นตอนและแนวทางในการแก้ไขและมอบหมายรองผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมกำกับการจัดการระบบงานหลัก ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละ ระบบงานและกระบวนการ และจะทบทวนตัววัดกระบวนการในรายเดือน รายไตรมาส และรายปี และนำปัญหาและ ข้อเสนอแนะที่ได้มาเรียนรู้ ทบทวนและนำไปปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักฯ ได้ใช้กรอบแนวคิด PDCA ในการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนซึ่งบูรณาการกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจน กลุ่มบุคลากร งบประมาณ อาคาร วัสดุ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยี เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการคุณภาพของงาน รวมทั้งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก

กรอบแนวคิด PDCA ของสำนัก

แนวคิด	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
Plan	Approach: การวางแผนจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น สำรวจความต้องการของลูกค้า	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Do	Deployment: สำนักมีการประชุมถ่ายทอดกรอบแนวคิด การปฏิบัติงานตามขั้นตอนในแผนงานที่เขียนไว้อย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Check	Learning: ตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไข แผนงานในขั้นตอนใดบ้าง จัดระบบการประเมินผลลัพธ์และวิเคราะห์ความต้องการ/คามคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ นำผลการปฏิบัติ ปัญหาข้อเสนอแนะเข้าสู่ที่ประชุม สรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนร่วมกัน	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Action	Integration: การปรับแก้ส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆก็ยอมรับแนวทางปฏิบัติตามแผนงานที่ได้รับผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป จัดประชุมรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาแก้ไข บูรณาการงานในระบบงานหลักและงานสนับสนุน	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง

การจัดการคุณภาพการออกแบบการบริการของสำนัก

ข้อกำหนดที่สำคัญ (Requirement)	กรอบแนวคิด	กระบวนการหลัก
1. ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย เกี่ยวการให้บริการวิชากร 2.ระเบียบ/ประกาศ ของหน่วยงานที่มารับบริการวิชากร 3.ระบบคุณภาพการให้บริการ	Plan	1.การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม/บริการวิชาการ 2.การออกแบบรายละเอียดงานให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 3.การให้บริการ 4.การจัดการเครื่องมือ 5.การรายงานผล 6.การประเมินความพึงพอใจ
	Do	ให้บริการลูกค้าตามกำหนด พร้อมประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
	Check	สรุปผลงานการจัดบริการวิชาการ
	Action	•ประชุมคณะกรรมการโครงการ. •พิจารณาปรับปรุงบริการตามการประเมินของลูกค้า

การปรับปรุง/พัฒนา/นวัตกรรมในกระบวนการทำงานของสำนัก

กระบวนการ	ข้อกำหนดหลัก	ประเด็นที่ให้ความสำคัญ	การปรับปรุง/พัฒนา/นวัตกรรม
การบริหารจัดการองค์กร - ธุรการ/ -การจัดการอาคารสถานที่ - การบริหารงบประมาณ/การเงิน/พัสดุ - การจัดการเทคโนโลยีและสารสนเทศ - การประกันคุณภาพ - การประชาสัมพันธ์	- การส่งเสริม/พัฒนาประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของระบบการทำงานของสำนัก - การรักษาภาพลักษณ์/ผลประโยชน์ของสำนัก	- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล และอินเตอร์เน็ต - ความคล่องตัวในการบริหารงาน - ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ - คุณค่าต่อผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/บุคลากร/สถาบัน	- การปรับปรุงเกณฑ์และเพิ่มความสามารถในการทำงานของระบบเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้บริหารและบุคลากร - การพัฒนาระบบเพื่อบริหารจัดการงบประมาณ - การปรับปรุง บารุงรักษา และซ่อมแซมอาคารสถานที่ -การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ - การประชาสัมพันธ์

			โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ - การปรับปรุงเนื้อหาและเทคนิควิธีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ รูปภาพ และวีดิทัศน์ให้เหมาะสมกับองค์กรซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาทันสมัยเป็นปัจจุบัน และง่ายต่อการเข้าถึง (เพิ่มช่องทางทางอินเตอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์)

ตารางที่ 6.1ข(1)-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ การศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น			
1. กระบวนการหลัก			
1.1 ระบบการบริหารจัดการ การให้บริการแก่ท้องถิ่น	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ	1.จำนวนโครงการ	จำนวนรายงานความสำเร็จของโครงการ
	2. การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของชุมชน		
	3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชน		
	4. การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	2.ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	
	5. กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน		
	6. การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ		
	7. การรายงานผลสรุปของโครงการ		
	8.จัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานบริการวิชาการสู่สาธารณะ		
2. กระบวนการสนับสนุน			
2.1 ระบบสนับสนุน	1. แนวทาง/แผนงานการจัดทำ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	จำนวนเงินทุนสนับสนุน	จำนวนโครงการที่ได้รับเงินทุนสนับสนุน
	2. มีระบบติดตามโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
	3. มีทุนสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
			ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท			
2. กระบวนการหลัก			
1.1 ระบบการบริหารจัดการ การส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ	จำนวนโครงการ	จำนวนรายงานความสำเร็จของโครงการ
	2. การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชน		
	4. การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	2.ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	
	5. กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน		
	6. การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ		
	7. การรายงานผลสรุปของโครงการ		
	8. จัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทสู่สาธารณะ		
2. กระบวนการสนับสนุน			
2.1 ระบบสนับสนุน	1. แนวทาง/แผนงานการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	จำนวนเงินทุนสนับสนุน	จำนวนโครงการที่ได้รับเงินทุนสนับสนุน
	2. มีระบบติดตามโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
	3. มีทุนสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		

ค. การจัดการนวัตกรรม

(1) คณะ/หน่วยงานมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

สำนักฯ มีการส่งเสริมบุคลากรในสำนักในการดำเนินการแนวทางในการจัดการนวัตกรรม โดยสำนักได้กำหนดแนวทางในการจัดการนวัตกรรมโดย 1) มีการวิเคราะห์และทบทวนแนวทางการดำเนินงานและนวัตกรรม 2) สร้างบรรยากาศและกลไกสนับสนุน ส่งเสริม และกระตุ้นให้เกิดการคิดค้นและสร้างสรรค์งานและนวัตกรรม 3) คัดเลือก กลั่นกรอง ผลงาน/โครงการและนวัตกรรม รวมถึงไอเดียแนวคิด/ข้อเสนอการปรับปรุงงาน 4) กรณีพิจารณาแล้วไม่ผ่านให้คำแนะนำในการพัฒนาปรับปรุงโครงการ 5) สนับสนุนงบประมาณ/อนุมัติดำเนินการโครงการ 6) พัฒนาต้นแบบและทดลองนำไปใช้งาน 7) ติดตามผลการทดลองการนำไปใช้ 8) ผลักดันและขยายผลการนำนวัตกรรมไปใช้งานจริง 9) รวบรวม/จัดเก็บผลงานวิจัยและนวัตกรรม 10) สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยน เผยแพร่ผลงานและนวัตกรรมทั้งภายในและต่างประเทศ 11) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้าน พัฒนางานและนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

(1) คณะ/หน่วยงานควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

ระบบการจัดการทรัพยากร สำนักฯ ควบคุมกำกับการใช้จ่ายเงินโดยผ่านกลั่นกรองแผนคำขอตั้งงบประมาณและแผนการใช้งบประมาณ เพื่อใช้งบประมาณอย่างมีคุ้มค่า สำนักฯ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการวางแผนกำกับการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในสำนักฯ สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน โดยประกาศมาตรการประหยัดพลังงานของสำนักฯ อาทิ จัดส่งเอกสารภายในผ่านระบบ e-mail การประชุมด้วย Google Meeting ,Zoom เป็นต้น ทำให้ลดต้นทุนในการใช้กระดาษ นอกจากนี้ มีนโยบายลดต้นทุนค่าไฟฟ้า ด้วยการเปิดเครื่องปรับอากาศสถานที่ทำงานเวลาอุณหภูมิ 25 องศาทุกวันทำการ พร้อมกับมีการจัดแยกขยะทุกประเภท **ดังตารางที่ 6.2ก-1**

สำนักฯ มีระบบการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการหลักทุกพันธกิจ และติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยงทุกไตรมาส อีกทั้งมีระบบตรวจสอบภายใน โดยตรวจสอบกระบวนการทำงานในส่วนสนับสนุน

ตารางที่ 6.2ก-1 กระบวนการควบคุมต้นทุนด้านพลังงานของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

พลังงาน	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ไฟฟ้า	ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า	กำหนดนโยบายการปิด-เปิดแอร์ ติดป้ายประชาสัมพันธ์ลดใช้ไฟฟ้า	แบบบันทึกค่ามิเตอร์ไฟฟ้า	ทุกเดือน	รายงานผลค่าไฟฟ้า	มรว.
น้ำประปา	ลดการใช้น้ำ	รณรงค์การประหยัดน้ำ	ใช้มาตรวัดน้ำเพื่อรวบข้อมูลการใช้น้ำ	ทุกเดือน	รายงานผลค่าน้ำ	มรว.
กระดาษ	ลดการใช้กระดาษ	ลดการใช้กระดาษในห้องประชุม ใช้กระดาษ reuse	ระบบสารบรรณและรับส่งจดหมายออนไลน์ จำนวน/เวลาเบิกกระดาษ	ทุกเดือน	การเบิกจ่ายกระดาษประจำเดือนจากงานพัสดุ	หนง. สนง.สสร.
ขยะ	จัดแยกขยะ	จัดกิจกรรมแยกขยะตามประเภทของขยะ/มีถังขยะแยกตามประเภท	แบบบันทึกประเภท/ปริมาณขยะในแต่ละวัน	ทุกสัปดาห์	บัญชีรายรับธนาคารขยะ/ผลการรายงานขยะแต่ละประเภท	หนง. สนง.สสร.

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(1) คณะ/หน่วยงานมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

สำนักฯ มีกระบวนและกลไกสนับสนุนพันธกิจหลัก(**ตารางที่ 6.2ข-1**) ในการจัดหาวัตถุดิบจากผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก ซึ่งนำส่งสินค้านั้นๆ มีระบบกำกับการเบิกจ่าย โดยจัดทำข้อมูลการเบิกจ่ายแต่ละหน่วยงาน และจัดทำรายการของสำรองให้มั่นใจว่ามีอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6.2ข-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการของผู้ใช้งาน	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพและตรงความต้องการ	1.กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ	ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ .... ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ทุกรายการ	รายงานผลรับพัสดุ แต่ละรายการ	คณะ
		2.จัดทำแผนการใช้พัสดุ		สัปดาห์แรกของทุกเดือน	แผนการใช้พัสดุ	หน่วยงานใช้พัสดุ
การคัดเลือก	คัดเลือกผู้รับจัดหาที่มีความรู้ความชำนาญในพัสดุ	เชิญผู้รับจัดหาที่ผลงานดี รู้พัสดุๆ นั้นๆมาเสนอราคา		ทุกรายการ	รายงานผลการคัดเลือก	คกก.จัดหาพัสดุ
การจัดซื้อ	1.จัดซื้อวัสดุมีคุณภาพตรงความต้องการของผู้ใช้	1.วิธีตกลงราคา 2. วิธีคัดเลือก		ทุกรายการ	รายงานผลการจัดหาต่อ คกก.	คกก.จัดหาพัสดุ/
	2.จัดซื้อให้ทันตามกำหนด	3.วิธีประกวดราคา /วิธีพิเศษ			ประจำคณะ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การจัดส่ง	ส่งมอบพัสดุถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของสัญญาและข้อตกลง	กำหนดระยะเวลาการส่งมอบพัสดุให้ชัดเจนและเหมาสม	ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง/สัญญาซื้อ/สัญญาจ้าง	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การรับมอบ	รับมอบพัสดุตรงตามกำหนดระยะเวลา ถูกต้องครบถ้วนตามข้อตกลงของสัญญา	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/ ผู้ตรวจรับพัสดุ ทำการตรวจรับพัสดุ	รายละเอียดคุณสมบัติของพัสดุที่ทำการจัดซื้อ	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	คกก.ตรวจรับพัสดุ/ ผู้ตรวจรับพัสดุ
การเก็บรักษา	เก็บรักษาให้เป็นหมวดหมู่เรียบร้อยและครบถ้วนถูกต้องตามบ/ช พัสดุ	1.บันทึกรายการ/จำนวนรายละเอียด 2.บันทึกทะเบียนสินทรัพย์	1.ทะเบียนคุมคลังพัสดุ 2.ทะเบียนคุมสินทรัพย์	ทุกรายการ	รายงานทะเบียนพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเบิกจ่าย	เบิกจ่ายวัสดุ เมื่อต้องการ	ผู้เบิกเขียนใบเบิกวัสดุขออนุมัติเบิกภายใน	ใบเบิกวัสดุ	เดือนละครั้ง	สรุปรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ

ค.การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย : คณะ/หน่วยงานดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

สำนักฯ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยในวันราชการและวันหยุด สำนักฯจัดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน มีจุดป้องกันตามมาตรการของมหาวิทยาลัย สำนักฯ มีการเตรียมความพร้อมความปลอดภัย

ของอาคารและสถานที่ทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมตามมาตรการของมหาวิทยาลัย **ดังตารางที่ 6.2ค-1**

ตารางที่ 6.2.ค-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย			
1. ระบบกำจัดขยะ	1. พรบ.ความปลอดภัยสภาพแวดล้อมการทำงาน 2. มาตรฐานกำจัดขยะ	1.คัดแยกและส่งกำจัดขยะถูกวิธี 2.ไม่มีขยะตกค้าง	จำนวนข้อร้องเรียน
2. การดูแลความปลอดภัย	ความปลอดภัยการเข้า-ออกอาคาร	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการเข้า-ออกอาคาร	จำนวนข้อร้องเรียนทรัพย์สินสูญหาย
เตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน			
1.ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	1. พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2552 2.มาตราการป้องกันการเกิดอัคคีภัยในสถานศึกษา 3.อุปกรณ์เครื่องช่วยในการหนีไฟ	1.จำนวนอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่ตรวจสอบ 2. ทางหนีไฟโล่ง ไม่มีสิ่งกีดขวาง ปลอดภัย 3. มีจุดรวมพล	ระดับความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ระดับความพึงพอใจในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย: คณะ/หน่วยงานดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการเตรียมความพร้อมความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในเพื่อวิเคราะห์หาความเสี่ยงและ ความล้มเหลวของการดำเนินงานในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยซึ่งกำหนดให้เป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน โดยมอบให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผลในที่ประชุมทุก 6 เดือนและกำหนดให้เป็นภาระงานด้านหนึ่งของคณะกรรมการ เตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส ของหน่วยงานที่ต้องร่วมดำเนินการโดยมอบหมายให้ผู้ดูแลควบคุมและตรวจสอบ และติดตั้งจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย เจลทำความสะอาดและอุปกรณ์พื้นฐานในการป้องกันการแพร่เชื้อ Covid-19 ส่วนการดำเนินการเพื่อให้สถานที่ทำงานปลอดภัย และด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดมาตรการความปลอดภัยด้วยรหัสผ่าน (Login & Password) เพื่อกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้งานอย่างเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

การบริหารจัดการเมื่อมีเหตุฉุกเฉินและแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

สาเหตุ	ผลกระทบ	การบริหารจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
ความเสี่ยงต่างๆ เช่น เกิดโรคระบาด ภาวะฉุกเฉินทั่วไป อัคคีภัย,น้ำท่วม/แผ่นดินอาชญากรรม,การก่อวินาศกรรม/การขู่วางระเบิด/ภัยทางการเมือง การปิดเส้นทางจราจร เป็นต้น	**1.ด้านอาคาร/สถานที่** กรณีไม่สามารถใช้อาคาร/สถานที่ **2.ด้านวัสดุ/อุปกรณ์สำคัญ** กรณีที่ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ที่สำคัญ **3.ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** กรณีไม่สามารถระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ **4.ผลกระทบด้านบุคลากร** กรณีบุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ **5.ผลกระทบด้านคู่ค้าผู้ให้บริการ** กรณีไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนด	**1.จำแนกของการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินเป็น 3** **ระดับที่ 1** สื่อสารถึงบุคลากรในอาคารถึงระดับสถานการณ์แต่ยังไม่ยุติการทำงาน และการอพยพ **ระดับที่ 2** สื่อสารถึงบุคลากรในอาคารถึงระดับสถานการณ์และให้บุคลากรเตรียมพร้อมต่อการยุติการทำงาน และ อพยพ และรอยืนยันคำสั่งจากอธิการบดี **ระดับที่ 3** อธิการบดีสั่งยุติการทำงานและการอพยพ **2.จัดทำแผนปฏิบัติการ** เพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบต่างๆ ร่วมกับคณะกรรมการ **3. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ** **3.1 สถานที่รองรับ** -หน่วยงานในเครือข่าย **3.2 วัสดุอุปกรณ์** -ขอยืมในหน่วยงานในเครือข่าย -จัดซื้อทดแทน **3.3 สารสนเทศ** -การนำข้อมูลสำคัญ ไว้ที่เซริพเวอร์ของมหาวิทยาลัย **3.4 บุคลากรหลัก** -การเตรียมบุคลากรสำรองทำงานคู่ขนาน **3.5 ผู้รับบริการ/การส่งมอบงาน** -การต่อรอง/การเพิ่มเวลาทำงาน/การเพิ่มบุคลากรเฉพาะกิจ - work for home การทำงานที่บ้านผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ - การประชุมออนไลน์ **3.6 ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลหน่วยงานภาครัฐ** เช่น พรก. มาตรการ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องของรัฐบาล กระทรวง อว. และประกาศของมหาวิทยาลัย	**สสร.**

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน: คณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

วิเคราะห์และเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน จัดทำแผนป้องกันภาวะอัคคีภัยและมีการซ้อมหนีไฟ น้ำท่วม แผ่นดินไหว

1) ระบบการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ การแก้ไขสู่สภาพเดิม

สำนักฯ โดยคณะกรรมการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส ประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน จำนวน 3 ด้าน 1) ด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ 2) ด้านการจัด กิจกรรม/โครงการ และ 3) ด้านระบบข้อมูล/สารสนเทศ จากความเสี่ยงดังกล่าว จึงนำมาจัดทำเป็นแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน แต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับแต่ละฝ่ายงานและแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และมีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักฯ และเพื่อให้มั่นใจว่าแผนป้องกันและ วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะ ฉุกเฉินมีความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

สำนักฯ จึงดำเนินการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินดังนี้

1. ทบทวนแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติงานเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2564 โดยคณะกรรมการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน จึงมีการปรับแผนภาวะฉุกเฉินโดยเปลี่ยนและเพิ่มเติมผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงาน
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
3. จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ต้องการติดต่อเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน
4. ส่งบุคลากรเข้ารับอบรม Re-Training ร่วมกับมหาวิทยาลัย เรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยมีตัวแทน บุคลากรทุกฝ่ายงาน และนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดต่อยังบุคลากรของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีแผนและการจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้บุคลากร ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอีกด้วย
5. แจ้งให้บุคลากรทราบและศึกษาแนวปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินให้มีความเข้าใจ รวมทั้งร่วมกันรณรงค์การป้องกัน และการระงับเหตุฉุกเฉินต่างๆ ได้แก่ การจัดทำแผ่นพับ การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์
6. กำหนดให้มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องระบบไฟฟ้า ระบบสารสนเทศ และเพื่อป้องกันการเกิดอัคคีภัย 3 เดือน/ครั้ง และมีแผนป้องกันและเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน แต่ละฝ่ายงาน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ (Product and Process Results)

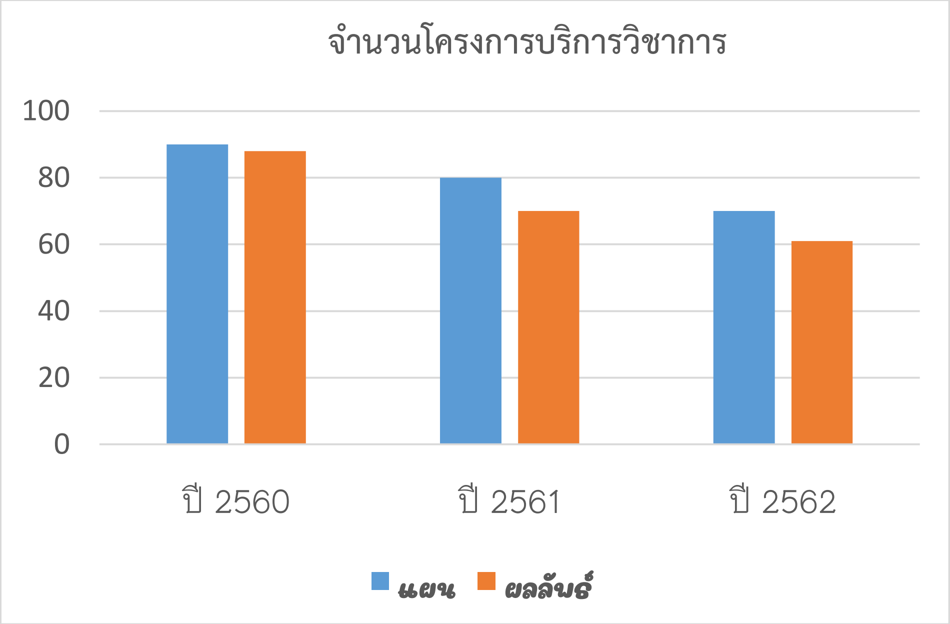
ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีกิจกรรมและโครงการที่นำองค์ความรู้จากโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลสร้างรากแก้วให้ประเทศแบบบูรณาการ 1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม และยุทธศาสตร์การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม โดยติดตามจากจำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม ทั้งแบบให้เปล่าและแบบหารายได้ จำนวน 48 โครงการ/กิจกรรม ซึ่งมีผลลัพธ์สูงกว่าแผนที่กำหนดไว้แต่น้อยกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการ

ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ดังแผนภาพที่ 7.1-4 จำนวนองค์ความรู้จาก/แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม จำนวน 1 องค์ความรู้

ตัวชี้วัด 1.3 จำนวน/กิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการองค์ความรู้ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยสู่ชุมชนและสังคม



แผนภาพที่ 7.1-4 จำนวนองค์ความรู้จาก/แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม จำนวน 1 องค์ความรู้

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ

ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	เป้าหมาย
2561	4.90	4.51
2562	4.83	4.51
2563	4.85	4.51

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อความผูกพันต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	เป้าหมาย
2561	-	4.51
2562	-	4.51
2563	4.46	4.51

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร

ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร สำนักส่งเสริมการเรียนรู้ใช้คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส่ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ปีการศึกษา	คะเฉลี่ย	เป้าหมาย
2561	86.16	80
2562	89.53	80
2563	89.69	80

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results)

ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงิน และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีจำนวนเงินรายได้ตามพันธกิจสัมพันธ์ จำนวน 9,000,000 บาท ในปีงบประมาณ 2563 และมีจำนวนผู้เข้ารับการบริการวิชาการของสำนัก 1,193 คน