

VRU

มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์



รายงานผลการดำเนินงาน EdPEx
ตามระบบ**TQA SMART-EX**
ประจำปีการศึกษา 2564

September 15 , 2022

คำนำ

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 ประสานงานให้คณะสำนักและหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ได้จัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น จึงไม่มีอาจารย์ประจำหน่วยงาน มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินจากรอบปีที่ผ่านมา นำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทางและกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมก้าวเข้าสู่มาตรฐานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรมุ่งงานพันธกิจสัมพันธ์ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

ข้อมูลที่รวบรวมไว้ในรายงานการประเมินตนเองเล่มนี้ เป็นข้อมูลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2564 - 2565 ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการได้สรุปประเมินร่วมกัน เพื่อรับการตรวจประเมินภายในต่อไป

หน่วยงาน สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

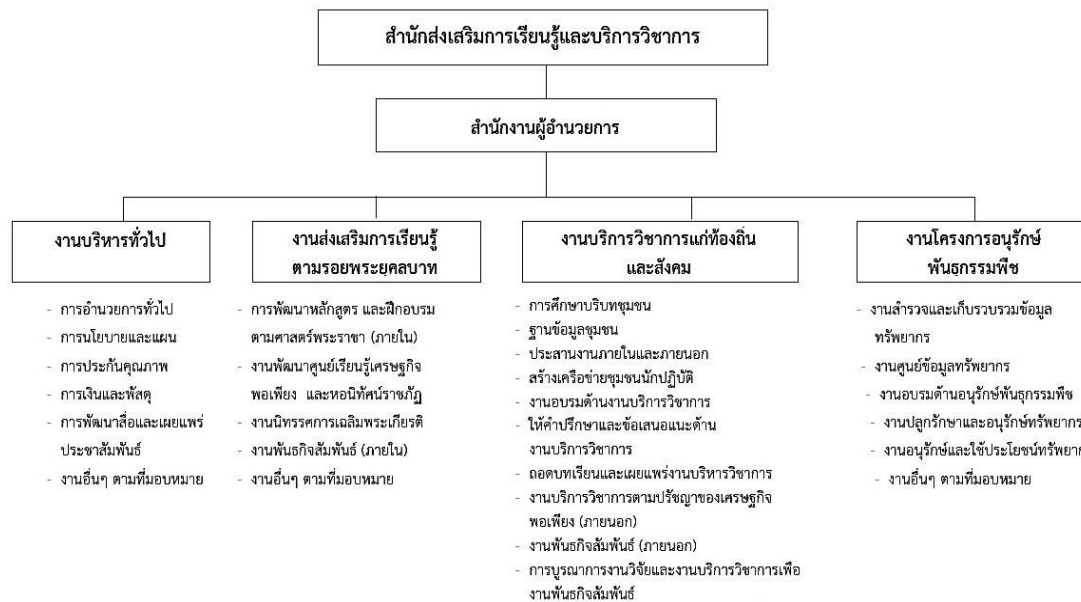
คำอธิบายการตอบคำถาม

ให้คณะพิจารณาตอบคำถามของโครงร่างองค์กรตามเกณฑ์ EdPEx การตอบคำถามให้อธิบาย บริบทที่สำคัญของคณะ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละคำถาม โดยใช้วิธีการพรรณนาความใช้แผนภาพประกอบ หรือใช้ตารางตามความเหมาะสมในแต่ละคำถาม จำนวนไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 โดยใช้หัวข้อ ดังนี้

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

โครงสร้างองค์กร



สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ (สสร.) เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับคณะ และส่วนราชการตามโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่ประกาศอย่างเป็นทางการในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2549 โดยสำนักฯ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนให้คณะสำนัก และศูนย์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย สำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายในการเป็นราชภัฏสู่การพัฒนาท้องถิ่น และดำเนินงานด้านพันธกิจสัมพันธ์ตามความต้องการของชุมชนท้องถิ่น หรือองค์กรเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการพัฒนาและมีความเข้มแข็ง สามารถพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดกิจกรรมบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น ที่สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนความต้องการของท้องถิ่นมีการจัดกิจกรรมบริการวิชาการดำเนินงานทั้งในรูปของการให้บริการโดยมหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณสนับสนุน และการดำเนินกิจกรรมโดยใช้แหล่งงบประมาณภายนอก ปัจจุบันมติ

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประกาศการแบ่งส่วนราชการให้สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการออกเป็น 4 งานคือ

1. งานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานอำนวยการทั่วไป งานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) การเงินและพัสดุ การพัฒนาสื่อและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
2. งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรมตามศาสตร์พระราชา งานพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 4 ฐานการเรียนรู้ คือฐานภูมิพลังแผ่นดิน ฐานอุทยานอาหารเพื่อชุมชน ฐานความมั่นคงด้านอาหาร ฐานวิถีไทยร่วมสมัย เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และศึกษาดูงานให้กับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย และงานนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ
3. งานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (งานพันธกิจสัมพันธ์) ได้แก่ งานศึกษาบริบทชุมชน งานฐานข้อมูลชุมชน งานสร้างเครือข่ายชุมชน งานพันธกิจสัมพันธ์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น การบริการวิชาการแบบให้เปล่าเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่น และการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้
4. งานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช ได้แก่ งานสนองพระราชดำริ โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช อันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี งานสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลงานศูนย์ข้อมูลทรัพยากร งานอบรมด้านอนุรักษ์พันธุกรรมพืช งานปลูกรักษาและอนุรักษ์ทรัพยากร และงานอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากร

(1) หลักสูตร งานวิจัย และบริการวิชาการ

สสร.ได้ดำเนินการยกคุณภาพมาตรฐานชีวิตของชุมชนท้องถิ่น และพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืนได้คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญในการพัฒนาชุมชน และท้องถิ่น โดยการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการดำเนินการวิเคราะห์ SWOT ก่อนการดำเนินงาน มีการดำเนินงานบริการวิชาการ 2 รูปแบบ ได้แก่ การบริการวิชาการแบบให้เปล่าเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่น และการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้

ตารางแสดงหลักสูตร งานวิจัย และบริการวิชาการ

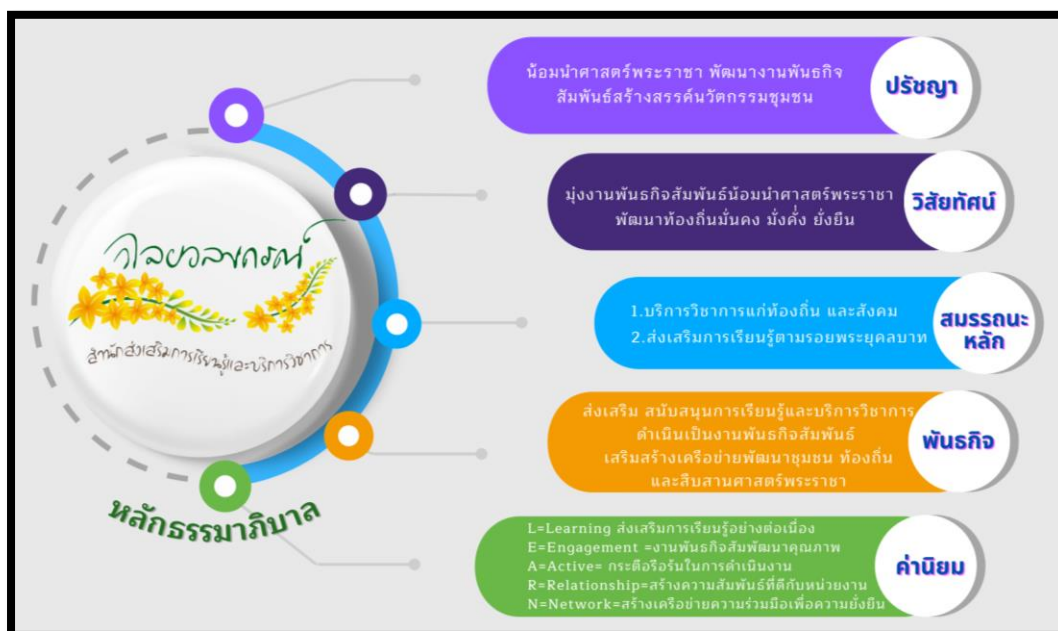
หลักสูตร งานวิจัย และบริการวิชาการ	กลไกการส่งมอบ	ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร
1.การบริการวิชาการแบบให้เปล่าเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่น	- ดำเนินการบริการวิชาการที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ชุมชน สังคม ให้มีศักยภาพในการจัดการตนเอง -การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน โดยผู้ให้บริการวิชาการที่เชี่ยวชาญสาขาวิชา และบุคลากรที่สนับสนุนและประสานงานด้านการให้บริการวิชาการ	ผลงานบริการวิชาการที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ชุมชน สังคม ให้มีศักยภาพในการจัดการตนเอง

2.การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้	-สร้างผลงานบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ -การบริหารจัดการโดย สสร.ในการกำหนดหลักเกณฑ์บริการวิชาการ	- รายได้จากการบริการวิชาการ
---------------------------------------	---	-----------------------------

(2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจ จุดประสงค์ สมรรถนะหลัก

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีปณิธานความมุ่งมั่นในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร ในการดำเนินงานและใช้การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในการกำกับดูแลองค์กร (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ทั้งนี้ ในการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร สมรรถนะหลัก และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ได้กำหนดตามพันธกิจและสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนัก เพื่อกำหนดทิศทางของสำนัก โดยสำนักฯได้มีการวางระบบการกำกับดูแลองค์กร โดยการประชุมคณะกรรมการผู้บริหารสำนัก อาจารย์นักพัฒนา และบุคลากรเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อกำกับดูแลผลการดำเนินงานให้สำนักประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร และมีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในการกำกับดูแลองค์กรผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนัก

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานของสำนักฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลัก ทั้งในส่วนของยุทธศาสตร์เชิงรุกและยุทธศาสตร์เชิงพันธกิจโดยตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การใช้ประโยชน์จากความรู้ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กร ความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในการดำเนินงาน ดังนี้



เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ถ้ามี)	1.การสร้างนวัตกรรมสังคม หรือนวัตกรรมชุมชนที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน และลดความเหลื่อมล้ำของสังคมหรือชุมชน การให้บริการวิชาการแก่สังคม และชุมชนในพื้นที่เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 2. สร้างเครือข่ายความร่วมมืองานพันธกิจสัมพันธ์ และสืบสานศาสตร์พระราชาในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น 3. สนองพระราชดำริโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (มรวอ. - อพ.สธ.) 4.มีแหล่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนานวัตกรรมสังคมหรือชุมชน ตามศาสตร์พระราชา
-----------------------------------	---

(3) บุคลากร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีวิธีการสรรหาบุคลากรหลายวิธีตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เช่น การสอบคัดเลือก การสอบสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้เหมาะสมและทันเวลาโดยคำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม ให้สามารถได้คนเก่ง คนดีตรงกับความต้องการของสำนักฯ และประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน รวม 2 ครั้ง/ปี ในรูปแบบคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ สำนักฯ มีการผลักดันนโยบายในการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและทักษะการทำงานที่เหมาะสม เป็นไปตามนโยบายด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานสนับสนุนให้บุคลากรได้ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะประสบการณ์ และส่งเสริมให้บุคลากรได้มีความก้าวหน้าในการทำงานตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ OP1-2 ประเภทของบุคลากรในสำนักฯ จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา

ประเภท	อายุงาน (คน)			ระดับการศึกษา			จำนวน (คน)
	<5ปี	5 – 10 ปี	(คน)	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี	
ข้าราชการ			3			3	3
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ						7	7
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	2	3	1	-	4	2	6
พนักงานราชการ	-	1	-	-	-	1	1
เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง	-	-	-	-	1	-	1
ลูกจ้างชั่วคราว	6			6			6
รวม	8	4	4	6	5	13	24

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการกำกับติดตามกรอบอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สายวิชาการและสายสนับสนุน และแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการจัดทำรายงานผลการติดตาม 2 ครั้ง/ปี และรายงานต่อที่ประชุมสำนักฯ

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ โดยมีแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace โดยการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เป็นแนวคิดหลักที่มุ่งการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลักคือ “คนทำงาน ในองค์กร” ที่ถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กร มีความสุขในการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อม รวมทั้งลดความขัดแย้งภายในองค์กร ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้น สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการได้กำหนดกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรของสำนัก ตามนโยบายองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ของมหาวิทยาลัย และสำนักได้จัดทำ Happy learn office (สำนักที่มีความสุขพร้อมการเรียนรู้) โดยตามมติที่ประชุมสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ครั้งที่ 11/2564 วันที่ 22 ตุลาคม 2564 มีผลการพิจารณาและรับรองแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบ เช่น กิจกรรม Happy Money, Happy travel, Happy Body, Happy Brain เป็นต้น

ตารางแสดงความผูกพัน ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

ประเด็น	ปัจจัยที่ส่งผล (เรียงตามลำดับความสำคัญ)	
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน
ความผูกพัน	1.ด้านลักษณะงาน : เป็นที่เชื่อถือยอมรับ 2.ด้านลักษณะองค์กร : การมีส่วนร่วม 3.ด้านประสบการณ์จากการทำงาน : การเห็นความสำคัญของงาน	1.ด้านลักษณะสำคัญส่วนบุคคล : เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา 2.ด้านลักษณะงาน : ความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในอาชีพ
ความต้องการ	1.ความก้าวหน้าในสายวิชาการ 2. เงินเดือน 3. สวัสดิการ	1.ความก้าวหน้าในสายสนับสนุน 2. เงินเดือน 3. สวัสดิการ
ความคาดหวัง	1.ความมั่นคงในอาชีพ	ความมั่นคงในอาชีพ

ตารางแสดงสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์	ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัย
1) ค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทนเงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทน ปฏิบัติงานล่วงเวลาราชการ	1) การตรวจสุขภาพประจำปี
2) เงินสวัสดิการสงเคราะห์ต่างๆ เช่น ค่าพวงหรีด เงินยืม เงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย	2) กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัย
3) ที่พักอาศัยสำหรับบุคลากร	3) การติดตั้งกล้องวงจรปิดระบบ CCTV ทุกอาคาร

4) รถราง รับ – ส่ง บุคลากรในเส้นทางที่พัก และที่ทำงาน	4) การรณรงค์ขับขี่ปลอดภัย
5) การส่งเสริมความก้าวหน้าและการพัฒนาของบุคลากร โดยนำผลการประเมินบุคลากรมาประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เลื่อนระดับตำแหน่ง	5) การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำทุกอาคาร

(4) สินทรัพย์

อาคารสถานที่	1. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ 2. หอนิทรรศการรัษฎา ณ อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ ชั้น 2 3. อาคารแสดงผลงานนักศึกษา 4. อาคารนิทรรศการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 5. อาคารศูนย์ประสานงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 6. อาคารปฏิบัติการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 7. โรงเรือนอัจฉริยะ จำนวน 4 โรงเรือน 8. เล้าเป็ดเล้าไก่ จำนวน 2 หลัง 9. กระโจมไม้ไผ่ จำนวน 4 หลัง 10. ชุมนไม้ไผ่ จำนวน 5 ชุมน 11. โรงเรือนพืชเงินล้าน จำนวน 1 โรงเรือน 12. อาคารสถานที่/ที่ดินศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประมาณ 40 ไร่กว่า
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. รถมอเตอร์ไซด์ขนส่งผลิตภัณฑ์ภายในสำนัก 2. ตู้เย็น จำนวน 3 ตู้
เทคโนโลยี	-
อุปกรณ์/เครื่องมือ	1. คอมพิวเตอร์ จำนวน 14 เครื่อง 2.ทีวี จำนวน 2 เครื่อง 3. โน้ตบุ๊ค จำนวน 6 เครื่อง
แหล่งเรียนรู้	แหล่งเรียนรู้ จำนวน 4 ฐาน ดังนี้ ฐานที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน 1. พระราชประวัติของรัชกาลที่ 9 2. พระอัจฉริยภาพของรัชกาลที่ 9 3. พระราชกรณียกิจสำคัญของรัชกาลที่ 9 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ / "จากนภา ผ่านภูผา สู่มหานคร" 4. หลักการทรงงานแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/ 5. พระราชประวัติ สมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ ฐานที่ 2 อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน 1. พืช ผัก อาหาร ริมน้ำ 2. เลี้ยงปลาด้วยอาหารธรรมชาติ 3. เครื่องมือจับปลาพื้นบ้าน 4. การรักษาคุณภาพน้ำในชุมชน ฐานที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร

	1. “โคก-หนอง-นา” โมเดล 3. โรงเรือนเห็ดอัญหริยะ 5. การปรับปรุงดินเพื่อผลิตพืช ฐานที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัย 1. วิถีชาวนา 3. บ้านชีวิวิถี อยู่อย่างพอเพียง 5. การอนุรักษ์พันธุ์ไม้พื้นเมือง	2. เกษตรคนเมือง 4. การจัดการสวนหย่อมกินได้ 6. การเลี้ยงปลาในระบบน้ำหมุนเวียน 2. เกษตรปลอดภัย 4. วิถีชาวสวนริมน้ำ 6. ผลิตภัณฑ์ครัวเรือนพื้นฐาน
--	---	--

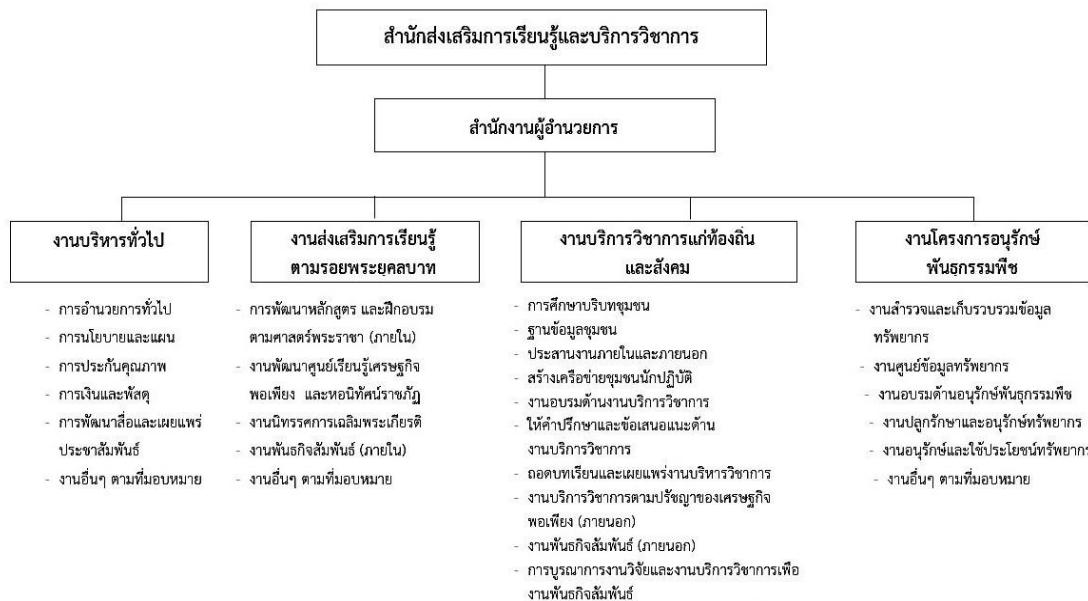
(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับรวมทั้งมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม รวมทั้งผลกระทบต่อสำนัก โดยมีการระบุปัจจัยเสี่ยงและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก โดยให้แต่ละงานที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยง และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องภายใต้งานนโยบายและแผน

หมวด	กฎระเบียบข้อบังคับ
1. การบริการวิชาการ	- ระเบียบการเบิกจ่ายเงินรายได้มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 - พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
2. การบริหารจัดการ	- พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 - พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - พ.ร.บ.อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2564 - พ.ร.บ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2560 - กฎกระทรวงด้านความปลอดภัย เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 - พ.ร.บ.กักพืช พ.ศ. 2507 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.กักพืช (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 - ระเบียบการเบิกจ่ายเงินรายได้มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 - พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล



สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีผลงาน 4 งาน คือ

1. งานบริการทั่วไป 2. งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท 3. งานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม 4. งานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช และสำนักใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กรโดยมีแนวทางในการกำกับดูแลผลการดำเนินงานให้สำนักประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

(1) การประเมินระบบการบริหารงานโดยใช้แบบประเมินระบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลสอบถามบุคลากรทุกระดับและรายงานผลการประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงานของสำนัก

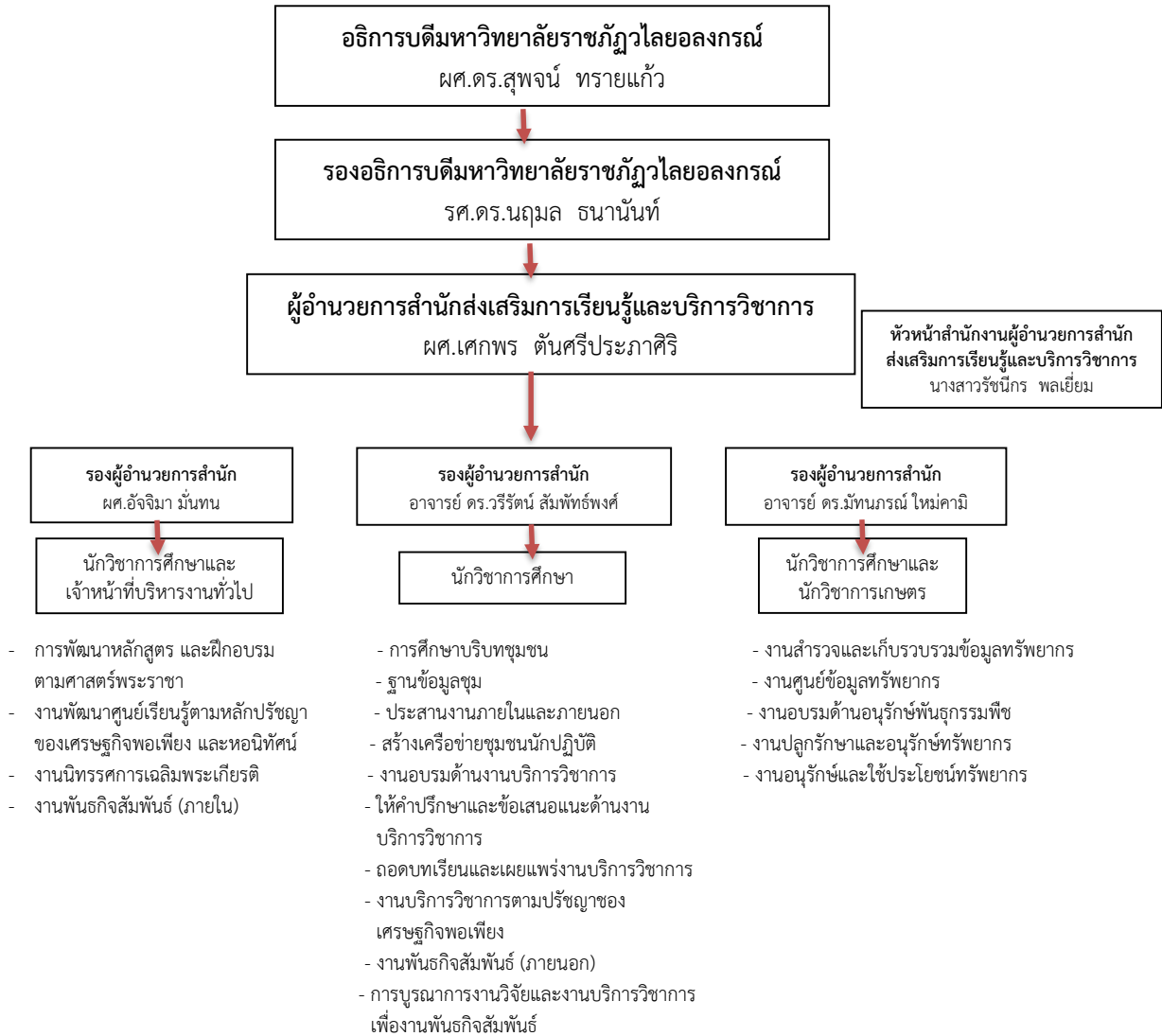
(2) ผู้บริหารสำนักใช้หลักการกระจายอำนาจ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับรองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ กำกับดูแลการดำเนินงานของงานต่าง ๆ และรายงานในที่ประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อรับทราบและพิจารณาในกรณีที่การดำเนินงานมีอุปสรรค หรือปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายในเวลาที่กำหนดได้

(3) ทางด้านงบประมาณและการเงินผู้บริหารสำนักได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายแผนฯ กำกับดูแลและกำหนดให้มีการรายงานสถานะงบประมาณและการเงินของสำนักทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงานสำนักนอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเข้ามาตรวจสอบด้านงบประมาณและการเงินของสำนักเป็นประจำทุกปี

(4) สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการโดยเปิดช่องทางในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการสำนัก ทั้งอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหากมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการคำชี้แจง การแก้ไขหรือปรับปรุง ทีมบริหารจะดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลองค์กรที่กำหนดไว้

(5) มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในการกำกับดูแลองค์กร (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) โดยตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย (33 ข้อมูล) ผ่านเว็บไซต์สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

โครงสร้างสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ



(7) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ประชาชนทั่วไป	ได้รับการช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีกิจกรรมที่ช่วยเหลือให้ความรู้ สร้างอาชีพ และแก้ปัญหาของชุมชน
1. ประชาชนในชุมชนที่มหาวิทยาลัยเข้าไปพัฒนา	มีกิจกรรมที่ช่วยเหลือให้ความรู้ สร้างอาชีพ และแก้ปัญหาของชุมชน
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	มีกิจกรรมที่ช่วยเหลือให้ความรู้ สร้างอาชีพ และแก้ปัญหาของชุมชน
3. ครู/อาจารย์	มีกิจกรรมให้ความรู้ และสนับสนุนการเรียนการสอน
4. นักเรียน/นักศึกษา	มีกิจกรรมให้ความรู้ สร้างอาชีพและพัฒนาศักยภาพ

ตารางแสดงความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่างๆ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
ด้านการบริการวิชาการ	ส่งเสริมการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	มีกิจกรรมที่ช่วยเหลือให้ความรู้ สร้างอาชีพ และแก้ปัญหาของชุมชน	การจัดการที่ช่วยแก้ปัญหาเพื่อยกระดับชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อการวางแผนการดำเนินงาน ทบทวนกระบวนการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหาร อาจารย์นักพัฒนา และบุคลากรภายในสำนักอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีข้อมูลบริการการศึกษาอื่นๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ เพื่อเตรียมความพร้อมและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น สำนักฯ ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ผ่านผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป รวมถึงการร่วมกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และผูกพันโดยยึดหลักที่ว่าสำนัก คือส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่น มีการประชุมกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้ใช้บริการ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลจากการรายงานผลการสำรวจความต้องการ หรือความคาดหวังผู้ใช้บริการ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวางแผนกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมรับผิดชอบดำเนินกิจกรรม เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมมีการวัดประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การวางแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการสร้างความผูกพัน สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีวิธีการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับชุมชนท้องถิ่น โดยเข้าพบหน่วยงานราชการ และผู้นำชุมชน ลงพื้นที่สำรวจกลุ่มประชาชนเป้าหมายตามคำแนะนำของผู้นำชุมชน และมีผู้จัดการพื้นที่ (Area Manager) ในการดูแลรับผิดชอบพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย

(8) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ที่จะประสานความร่วมมือทางด้านบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นกับหน่วยงานเครือข่ายจึงเห็นควรทำความตกลงร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม และได้ทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการให้ไว้แก่กัน ดังนี้

1. บันทึกความร่วมมือระหว่างสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) สำนักงานภาค กรุงเทพฯ ปริณตล และตะวันออก กับสมาคมสภาองค์กรชุมชนคนปทุมธานี กับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ปี 2561-2564 (4 ปี)

2. บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับจังหวัดปทุมธานี ปี 2561-2564 (4 ปี)

3. บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับพัฒนาจังหวัดปทุมธานีและสระแก้ว ปี 2562 - 2564

4. บันทึกข้อตกลงความร่วมมือวิจัยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม (วว.) ปี 2562-2566

5. บันทึกข้อตกลงในการจัดการอบรมสำหรับผู้เข้ารับใบอนุญาตขับรถและผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ปี 2563

ตารางแสดงคู่ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบและบทบาทต่อองค์กร

พันธกิจ	คู่ความร่วมมือ/ ผู้ส่งมอบ	บทบาทและความสำคัญต่อ องค์กร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ด้านการบริการวิชาการ	1.สำนักงานภาคกรุงเทพฯ ปริณตล และตะวันออก กับสมาคมสภาองค์กรชุมชนคนปทุมธานี กับ	ร่วมกันลงพื้นที่ในการส่งเสริมสนับสนุนการสำรวจข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูล	เพื่อยกระดับงานบริการวิชาการสู่งานวิจัยชุมชน
	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	สังเคราะห์ข้อมูลสู่การดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันของคนในชุมชน	
	จังหวัดปทุมธานี	ประสานงานเพื่อกิจกรรมร่วมพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเชิงพื้นที่ในระดับจังหวัด	ประสานความร่วมมือทางวิชาการ
	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ร่วมมือกันจัดทำแผนการพัฒนาพื้นที่เป้าหมายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยารับผิดชอบ	ประสานความร่วมมือเทคโนโลยีระหว่างคณาจารย์ นักวิจัยและเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ OTOP และ SMEs
	สำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานี	ดำเนินการจัดอบรมสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถหรือขอต่อใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและรถจักรยานยนต์	1.หลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ จำนวน 5 ชั่วโมง 2. หลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ขอต่อใบอนุญาตขับรถ จำนวน 1 ชั่วโมง

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) ลำดับในการแข่งขัน -

(10) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ใช้สร้างโอกาสในการแข่งขัน -

(11) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

(12) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร

การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์
	พันธกิจ	
	☐ สนับสนุนงานพันธกิจสัมพันธ์	
	☐ พัฒนาแหล่งเรียนรู้	
	การปฏิบัติการ	
	☐ ให้บริการวิชาการแก่สังคมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อแก้ปัญหาตามความต้องการของชุมชนและท้องถิ่นเป็นหลัก	เพื่อสร้างบริการด้านวิชาการมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อแก้ปัญหา ตามความต้องการของชุมชนและท้องถิ่นเป็นหลัก
	ทรัพยากรบุคคล	
	☐	
	☐	

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบันฯ

คำย่อ

มรวอ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

มรภ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สสร. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

ผวจ. ผู้ว่าราชการจังหวัด

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

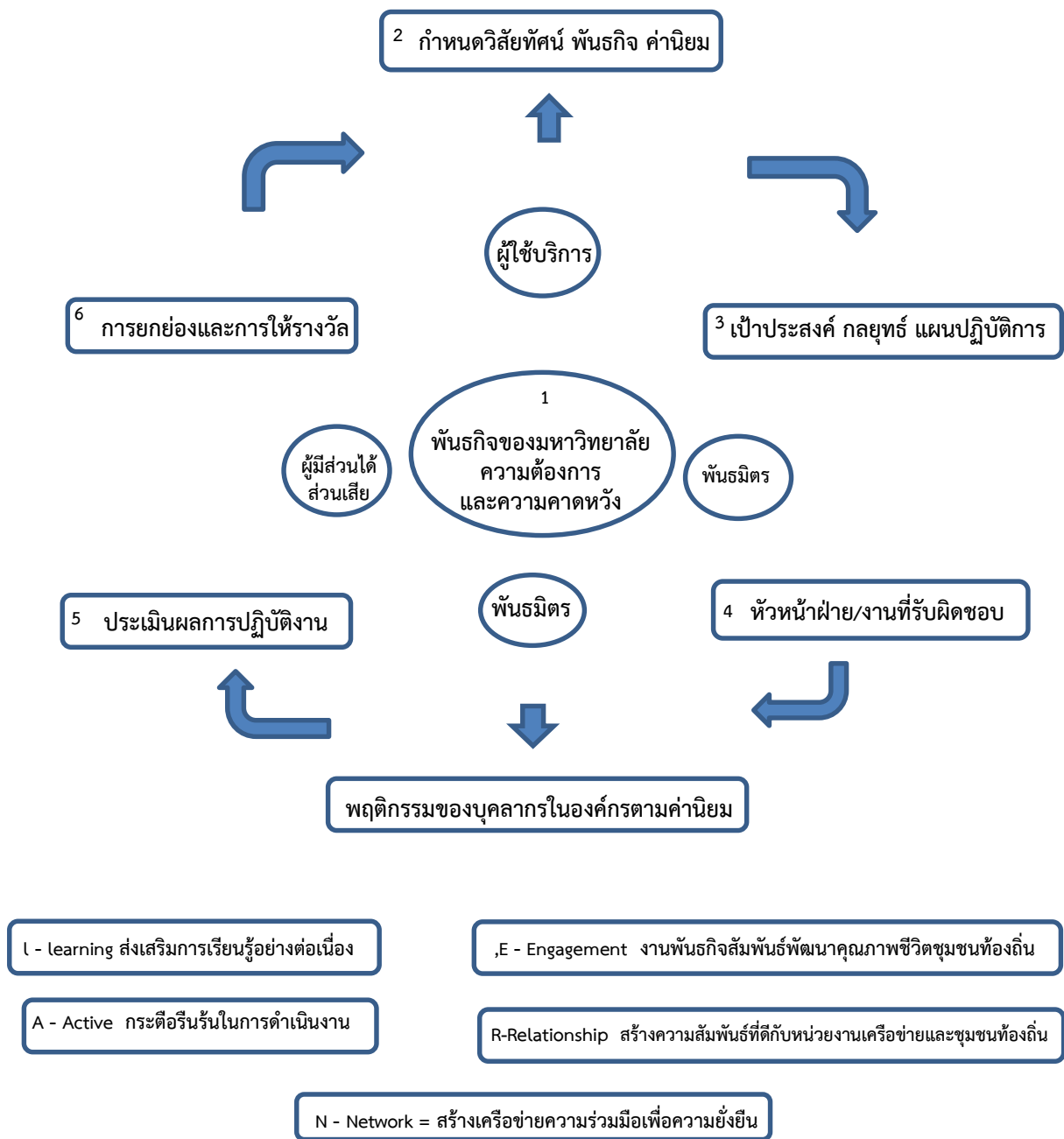
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์

ผู้บริหารระดับสูง ร่วมกับ คกก.บริหารสำนัก จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ทบทวนวิสัยทัศน์ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ว่า มุ่งงานพันธกิจสัมพันธ์ โดยน้อมนำศาสตร์พระราชา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ค่านิยม คือ Learn สังคมแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย Learn l = Learning ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ,E = Engagement = งานพันธกิจสัมพันธ์พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น , A = Active = กระตือรือร้นในการดำเนินงาน ,R = Relationship = สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น,N = Network = สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน และ พันธกิจ ประกอบด้วย 1. ส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา 2. ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น ผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก มีการดำเนินงานแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนัก โดยเริ่มต้นจากโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนัก ซึ่งเป็นโครงการในการสร้างความเชื่อมโยงเพื่อสร้างค่านิยม มุ่งสร้างผลงาน ทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ผ่านการระดมสมอง และการทำ workshop ในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของสำนักในช่วง 5 ปีข้างหน้า พ.ศ. 2565 – 2569 เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ โดยจะมีการทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ เป็นประจำทุกปี โดยในปี 2563-2564 มีการเพิ่มโมเดลอาจารย์นักพัฒนาท้องถิ่น เพื่อดำเนินงานด้านพันธกิจสัมพันธ์ จากนั้นผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมกรรมการประจำสำนัก ทีมบริหารทำการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึง เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีการประเมินการรับรู้ของบุคลากรต่อการนำองค์กร ตารางที่ 1.1 – 1ก การถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการถ่ายทอด		ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	1 ช่องทาง	2 ช่องทาง		
บุคลากรสายวิชาการ	- ผู้บริหารพบบุคลากร - การประชุมประจำปี	- เว็บไซต์ของสำนัก	เดือนละ 1 ครั้ง/ 12 ครั้งต่อปี	ผู้อำนวยการ
บุคลากรสายสนับสนุน	- จัดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ไว้ บริเวณหน้าสำนัก	- แจ้งทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์และ ออนไลน์ เช่น e- mail, line - การประชุม	เดือนละ 1 ครั้ง/ 12 ครั้งต่อปี	ผู้บริหารสำนัก
ลูกค้า C1:ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผ่านการนำเสนอก่อน เข้าโครงการอบรมของ แต่ละปีงบประมาณ	- เว็บไซต์ของสำนัก	10 ครั้ง/ปี	บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน

จากนั้นนำวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจถ่ายทอดไปยังบุคลากรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมฝ่าย/งาน/บุคลากร สารส่งเสริมฯ E-mail ทัศนคติในกิจกรรมการเปิดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบดังภาพที่ 1.1-1ก



ภาพที่ 1.1-1ก รูปแบบช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

สำนักมีรูปแบบและวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ตารางที่ 1.1-1ข ประเด็นและวิธีการสื่อสารกับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากร

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบและวิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร
วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ กลยุทธ์/ ค่านิยม	บุคลากร	-การประชุมบุคลากรประจำเดือน -การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน -เว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ -Group line, facebook	เดือนละ 1 ครั้ง ปีละ 6 ครั้ง ตามโอกาส ตามโอกาส
	ลูกค้า/รับบริการ/ พันธมิตร	-พบปะ พูดคุยและติดตามผลการดำเนินงาน -เว็บไซต์สำนัก	ไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง ตามโอกาส
	ชุมชน	-พบปะ พูดคุย และติดตามผลการดำเนินงาน -ส่งกระเช้าของขวัญ -เว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ	ไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง ตามโอกาส ตามโอกาส

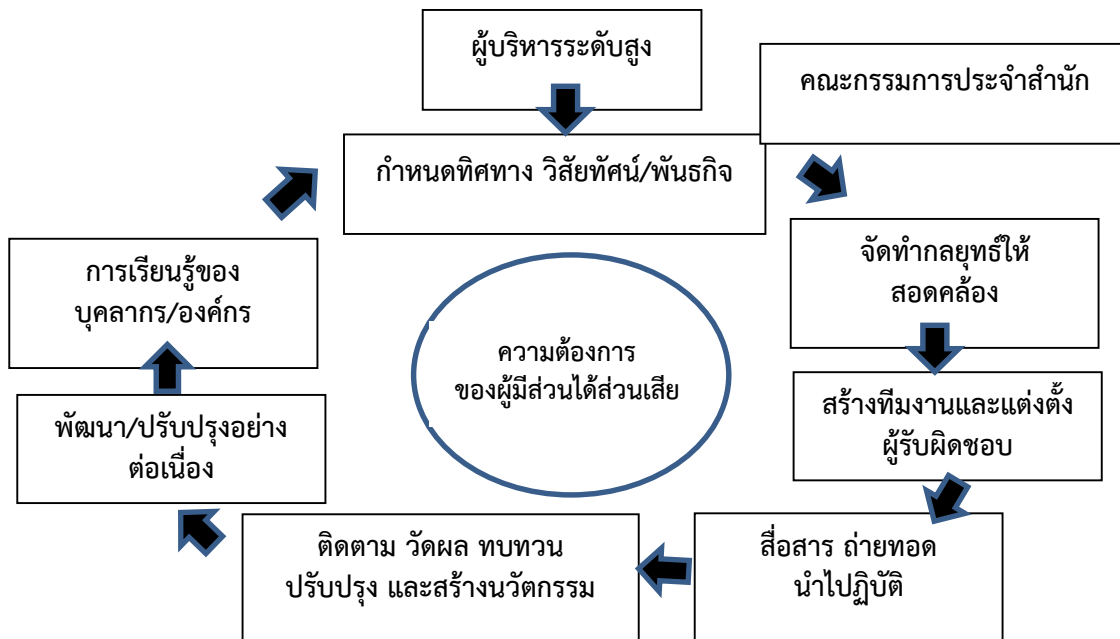
ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบและวิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร
ความต้องการ ของลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	บุคลากร	-การพูดคุยโดยตรง และโทรศัพท์ -การสื่อสารผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM -Social media, Facebook ,Group line	อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง 2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง ตามโอกาส
	ลูกค้า/รับบริการ/ พันธมิตร	- การพูดคุยโดยตรง และโทรศัพท์ - แบบสำรวจความต้องการของลูกค้า - แบบประเมินหลังการอบรมแต่ละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ตามโอกาส ตามโอกาส
	เครือข่าย/ พันธมิตร	-การลงพื้นที่ชุมชน/หน่วยงาน -การประชุมสมาชิกเครือข่าย/การสร้างกลุ่ม เครือข่ายเพิ่ม	2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง ตามโอกาส

1.1ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไร ในการทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดกรอบการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพในการบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการให้กับมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ เป็นสร้างงานพันธกิจสัมพันธ์ในการพัฒนาชุมชนและสังคม

1. การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ

ผู้บริหารได้นำวิสัยทัศน์และนโยบายมหาวิทยาลัย ตลอดจนข้อเสนอจากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารองค์กร 7 ขั้นตอน โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ มีการนำระบบ PDCA มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management : KM) และเวทีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ดังภาพ 1.1-2



แผนภาพที่ 1.1-2 การสร้างองค์กรของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

2. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร

ผู้บริหารได้สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรโดยการขับเคลื่อนผ่านการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานและคณะทำงานชุดต่างๆ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความตระหนักในการให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ โดยนำค่านิยม Learn = learnใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและผู้รับบริการ รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทำงานของบุคลากร ให้รู้จักเปิดใจ และรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารได้สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจากความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริงรวมทั้งการนำปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานมารวมกันสร้างนวัตกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงาน สนับสนุนให้จัดทำแผนภาพกระบวนการทำงานในแต่ละงาน ผลิตุ้มือการปฏิบัติงานพัฒนาระบบงาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกิจ โดยผ่านข้อตกลงภาระงาน รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรเขียนข้อเสนอโครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่องานพันธกิจสัมพันธ์ เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)

1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร : องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร และใช้การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในการกำกับดูแลองค์กร(Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) โดยตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย (33 ข้อมูล) นอกจากวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ใช้เป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางของสำนัก โดยสำนักได้มีการวางระบบการกำกับดูแลองค์กร โดยมีคณะกรรมการชุดสำคัญ ดังนี้ (1) การประชุมคณะกรรมการที่ผู้บริหารสำนักที่ประกอบไปด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้างานสำนักงานโดยมีการประชุมทุก 2 สัปดาห์ (2) คณะกรรมการประจำสำนัก โดยมีผู้บริหารสำนัก อาจารย์นักพัฒนา และบุคลากร มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีแนวทางในการกำกับดูแลผลการดำเนินงานให้สำนักประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

(1) การประเมินระบบการบริหารงานโดยใช้แบบประเมินระบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล สอบถามบุคลากรทุกระดับและรายงานผลการประเมินต่อที่ประชุมทีมผู้บริหาร ที่ประชุมคณะกรรมการประจำของสำนัก

(2) ผู้บริหารสำนักใช้หลักการกระจายอำนาจ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ กำกับดูแลการดำเนินงานของงานต่างๆ และรายงานในที่ประชุมทีมผู้บริหารสำนักเพื่อรับทราบและพิจารณาในกรณีที่การดำเนินงานมีอุปสรรค หรือปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อผลงานไม่บรรลุเป้าหมายในเวลาที่กำหนดได้

(3) ทางด้านงบประมาณและการเงินผู้บริหารสำนักได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายแผนฯ กำกับ ดูแลและกำหนดให้มีการรายงานสถานะงบประมาณและการเงินของคณะทุกเดือนในที่ประชุม คณะกรรมการประจำส่วนงานสำนักนอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเข้ามาตรวจสอบ ด้านงบประมาณ และการเงินของสำนักเป็นประจำทุกปี

(4) สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการโดยเปิดช่องทางในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการสำนัก ทั้งอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหากมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการคำชี้แจง การแก้ไขหรือปรับปรุง ทีมบริหารจะดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลองค์กรที่กำหนดไว้

การประเมินผลระบบการบริหารงานของสำนัก

วิธีการประเมิน	สิ่งที่ประเมิน
แบบประเมินผลการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง	ข้อปฏิบัติตามในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล
การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี (PA) เสนอต่อมหาวิทยาลัย ติดตามผลต่อเนื่องทุก 2 สัปดาห์ผ่านทางที่ประชุมคณะกรรมการทีมผู้บริหารสำนัก	ตัวชี้วัดตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
การติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ คณะ อย่างต่อเนื่องทุกเดือน	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ของสำนัก 2 ตัวชี้วัด
การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร (ในส่วนสมรรถนะและภาระงานของผู้บริหารระดับสำนัก)	ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักประเมินตามข้อตกลงที่ตกลงกับอธิการบดีและตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักประเมินตามข้อตกลงที่ตกลงกับผู้อำนวยการสำนัก

เนื่องจากผลผลิตหลักของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ คือองค์ความรู้เกิดจากงานบริการวิชาการ สำนักจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินการในด้านดังกล่าวโดยมีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับรวมทั้งมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม รวมทั้งผลกระทบต่อสำนัก โดยมีการระบุปัจจัยเสี่ยงและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก โดยให้แต่ละงานที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยง และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องภายใต้งานนโยบายและแผน ดังตาราง

การจัดการกับผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบ

ประเด็น	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	แผนป้องกันและลดผลกระทบ
ด้านบริการวิชาการ คุณภาพโครงการบริการวิชาการ	ผลงานบริการวิชาการไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้	- ผู้รับผิดชอบประสานงานติดตามในโครงการที่คาดว่าจะไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้และเตรียมหาแนวทางการแก้ไขปัญหา - ติดตามสอบถามสาเหตุเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า

1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม : องค์การดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของชุมชน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติอย่างไร

1.2ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมายและตัวชี้วัดในการควบคุมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ผู้บริหารดำเนินการกิจของหน่วยงานให้อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายระเบียบ ผู้บริหารสำนักให้ระบบในการกำกับดูแลและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวดังนี้

1. ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนัก
 2. มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทุกพันธกิจ
 3. มีนโยบายและแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
 4. สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรของสำนักอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
 5. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปของคณะกรรมการที่โปร่งใสและเป็นธรรมกับบุคลากร
 6. มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านการประชุมต่าง ๆ ในเรื่องของจริยธรรมในการปฏิบัติงานรวมทั้งการกำหนด code of conduct (จรรยาบรรณ)
 7. หากมีการประพฤติที่แสดงให้เห็นถึงความไม่ถูกต้อง ผู้บริหารสำนักจะมอบหมายให้งานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวรายงานต่อผู้บริหารสำนักเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสมต่อไป
 8. ผู้บริหารสำนักกำหนดให้ประเด็นการขึ้นำด้านงานบริการวิชาการและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีความสุขเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างงานบริการวิชาการให้กับสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
 9. กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์ซึ่งนำการบริการวิชาการโดยมีการวางแผนปฏิบัติการในแต่ละปี เพื่อกำหนดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้กับชุมชนใกล้เคียงโดยรอบ รวมทั้งการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและสร้างเครือข่าย โดยผู้บริหารสำนักจะกำหนดผู้รับผิดชอบกลยุทธ์และกิจกรรมหรือโครงการโดยมอบหมายให้ดำเนินการในรูปของคณะทำงานหรือคณะกรรมการชุดต่าง ๆ โดยมีโครงการที่สำคัญ ๆ ดังนี้
 1. โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม
 2. การดำเนินการทำกิจกรรมที่เป็นต้นแบบให้กับสังคมโดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ได้แก่ โครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว เพื่อรณรงค์ให้ลดการใช้ไฟฟ้า น้ำประปา และกระดาษภายในสำนักงาน
 3. โครงการตลาดนัดสีเขียว (Green market) เป็นต้น
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีพันธกิจ 4 ข้อ ได้แก่ 1. การยกระดับการผลิตครู พัฒนาศักยภาพมนุษย โดยกระบวนการ Productive Learning และสร้างเครือข่ายประชารัฐเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2. พัฒนาการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น และเป็นต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของท้องถิ่น 3. ประสานความร่วมมือ เพื่อพัฒนาพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอดเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อขยายผลการปฏิบัติไปสู่ประชาชน อย่างเป็นรูปธรรม 4. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ฟื้นฟูและเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรม ที่นำไปต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ สำนักส่งเสริมการ

เรียนรู้และบริการวิชาการ ได้ดำเนินการยกคุณภาพมาตรฐานชีวิตของชุมชนท้องถิ่น และพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน ได้คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญในการพัฒนาชุมชน และท้องถิ่น

1.2ค. การทำประโยชน์ให้สังคม : องค์กรสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนในมิติต่างๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีหลักงาน 16 เป้าหมาย ให้ชุมชนทั้งประเทศพ้นจากความยากจน เกิดเป็นชุมชนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งระดับตำบลใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ตำบลพ้นความยากลำบาก ตำบลมุ่งสู่ความพอเพียง และตำบลมุ่งสู่ความยั่งยืน โดยการพัฒนาในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของตำบลนั้นๆ อย่างบูรณาการ เพื่อให้เกิดโครงการในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นหน่วยงานในพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี จึงมีหน้าที่ในการบูรณาการหน่วยงานต่างๆ ในรูปแบบประชารัฐ ดำเนินกิจกรรมกระบวนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมในพื้นที่อย่างเป็นระบบ (Area Based System Integrator) สามารถที่จะทำหน้าที่เป็น System Integrator ในระดับตำบลได้ โดยที่มหาวิทยาลัย สามารถใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่มีอยู่ทำงานประสานและร่วมงานกับจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้การทำงานบูรณาการนี้ยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลที่สามารถนำไปสู่การลดความยากจนอย่างมีเป้าหมายชัดเจน (Targeted Poverty Alleviation) จากการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพชุมชนตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทีมมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมดำเนินการพัฒนาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556 ถึง ปี พ.ศ. 2563 การวิเคราะห์ตามหลักงาน 16 เป้าหมาย พบว่า จัดเป็น “ตำบลมุ่งสู่ความยั่งยืน” ในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นในการฟื้นฟูและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก และสังคมรายตำบลแบบบูรณาการการพัฒนาตำบลคลองห้า เพื่อสร้างความยั่งยืนมากขึ้นต้องดำเนินการ ดังนี้

1) พัฒนากลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็ง สินค้ามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ส่งเสริมให้เป็นสินค้า OTOP และพัฒนาระบบการตลาดในรูปแบบต่างๆ

2) ส่งเสริมกิจกรรมชุมชนที่ก่อให้เกิดรายได้และลดรายจ่าย ได้แก่ การแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร และการลดใช้สารเคมีในการผลิตพืช

3) ส่งเสริมและยกระดับสินค้าเกษตรในชุมชนเพื่อให้ได้มาตรฐาน GAP

ดังนั้นสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้จัดทำโครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยดำเนินการตามหลักงาน 16 เป้าหมาย เพื่อให้คนในชุมชนสามารถบริหารจัดการชีวิตตนเองได้อย่างสมดุลและมีความเหมาะสม สามารถดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ร่วมกับการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพิ่มคุณค่าและมูลค่า เสริมเศรษฐกิจฐานรากในชุมชน เสริมสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน และการจัดการชุมชนตามแนว

ทางการพัฒนาสังคมในรูปแบบการรวมกลุ่มทางสังคม สร้างผู้นำชุมชน และปลูกฝังจิตอาสาให้กับประชาชน เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง มั่นคง นำไปสู่การพึ่งพาตนเองและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

การดำเนินโครงการยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและท้องถิ่น ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้เข้าไปดำเนินการ 3 กิจกรรมดังนี้

ตาราง 1.2-2 การคาดการณ์ล่วงหน้าความกังวลของสังคม และชุมชนในด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการการป้องกัน		
ด้าน	ความกังวลของสังคม	มาตรการป้องกัน
การบริการวิชาการ : การให้บริการสู่ชุมชน	รายได้ที่ลดลงจากสถานการณ์ Covid-19	ชุมชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นมีรายได้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10
การดำเนินการอื่นๆ : ด้านความปลอดภัยและ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	สารเคมีอันตราย/ของเสียจาก สิ่งปนเปื้อนสู่สิ่งแวดล้อมและ ชุมชน	คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สิ่งแวดล้อม ควบคุมดูแล และจัดการอบรมให้ความรู้ แก่บุคลากร และประชาชนทุกปี ในเรื่อง ความ ปลอดภัยในการใช้วัตถุอันตราย พร้อมทั้งหาชนะจาก พลาสติก รวมทั้งการกำจัดของเสียอันตรายอย่างถูกวิธี และไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ : **องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร**

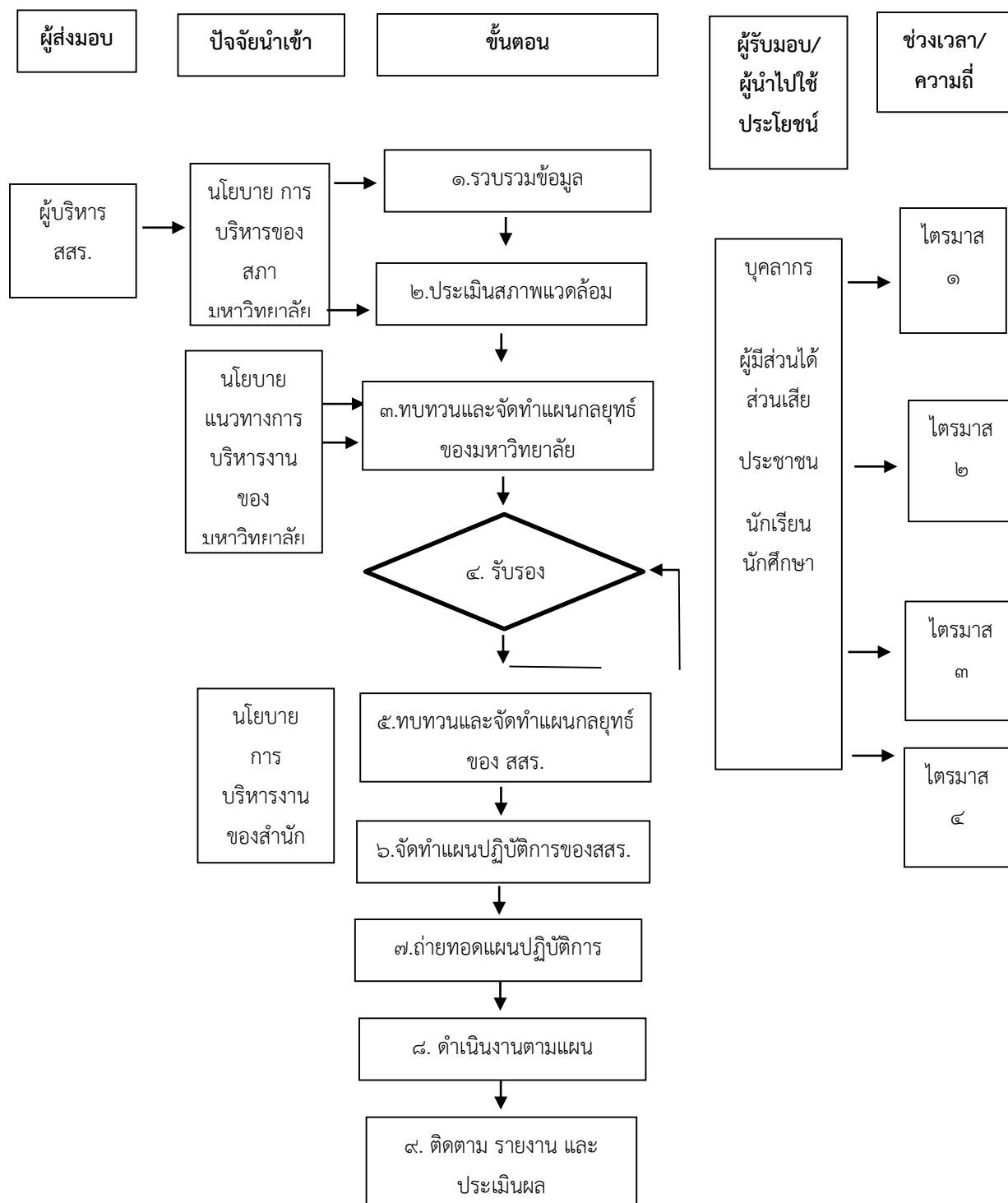
สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี ได้แก่ แผนกลยุทธ์ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ (พ.ศ. 2565 - 2569) ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และมีแผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการรายปี โดยมีกระบวนการเริ่มจาก ผู้บริหารได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย จากนั้นจึงศึกษาข้อมูล และทำการวิเคราะห์ นโยบายการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนัก แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ คำนึงมองการณ์ ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือจากการทำ PDCA และ SWOT analysis มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะต่อแผนฯ จากนั้นนำไปปรับปรุงให้เหมาะสม แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี queทุกคนมีส่วนร่วมเสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะก่อนจัดทำแผนฯ ฉบับสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำสู่การประชุมประชากรในสำนัก โดยมีผู้อำนวยการสำนักและทีมบริหาร ชี้แจงวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานหลัก ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและทุกหน่วยงานผ่านการเผยแพร่ในรูปแบบเอกสาร และเว็บไซต์ การดำเนินงานดังกล่าวจัดเป็นประจำทุกปี จากนั้นจะมีกระบวนการติดตามประเมินผล โดยกองนโยบายและแผนฯ ใน 2 ลักษณะ คือ (1) การติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่ง

มีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำเป็นประจำทุกเดือน และ (2) การติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผน ฯ 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. 64- ก.ย.65
3.2 พัฒนาศูนย์เรียนรู้โครงการตามแนวพระราชดำริหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชฯ	3.2.1 ร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 80 ต.ค.64-ก.ย.65	ร้อยละ 80	ต.ค. 64- ก.ย.65
	3.2.1.1ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 80	ต.ค. 64- ก.ย.65

หมวด ๒ กลยุทธ์



แผนภาพ 2.1ข -1 การจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ : แผนปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 12 พื้นที่ และโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จำนวน 58 พื้นที่ สำนักฯ มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติจริงโดยผู้บริหารถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนัก หัวหน้าฝ่าย/งาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์และเอกสารเผยแพร่ของ สสร. (<http://learn.vru.ac.th/learn/>) ดังตารางที่ 2.2-2 ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตาราง สำนักฯ มีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 12 พื้นที่ และโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จำนวน 58 พื้นที่ สสร. มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติจริง โดยผู้บริหารถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนัก หัวหน้าฝ่าย/งาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์และเอกสารเผยแพร่ของ สสร. (<http://learn.vru.ac.th/learn/>) ดังตารางที่ 2.2-2 ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตาราง

แผนระยะยาว 2565- 2569		แผนระยะสั้น (แผนปฏิบัติการประจำปี)		
แผนกลยุทธ์	พันธกิจ/ภารกิจหลัก	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน
สร้างเครือข่ายชุมชน นักปฏิบัติจากภายใน และภายนอกเพื่อ ร่วมกันศึกษา แก้ไขปัญหาของ ชุมชนท้องถิ่นและ เสริมพลังให้ชุมชน ท้องถิ่นสามารถดำรง	ดำเนินงานพันธกิจ สัมพันธ์	โครงการยกระดับ พัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับรายได้ ให้กับคนในชุมชน ฐานรากและ โครงการยกระดับ เศรษฐกิจและสังคม รายตำบลแบบ บูรณาการ (1ตำบล 1มหาวิทยาลัย)	อาจารย์ นักพัฒนา	ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการโดยให้ อาจารย์ นักพัฒนา ร่วม ประสานงานกับหน่วยงาน ภายในพื้นที่ และพัฒนาการ จังหวัด สํารวจชุมชนที่มีความ เป็นไปได้ในการพัฒนางาน โดย มีหลัก คือ 1.ยึดพื้นที่เดิมที่ได้ ดำเนิน 2564 จำนวน 12 พื้นที่ พื้นที่เดิม 9 พื้นที่ และเพิ่มเติม

อยู่ได้อย่างยั่งยืนสร้าง เครือข่ายชุมชน นักปฏิบัติจากภายใน และภายนอกเพื่อ ร่วมกันศึกษา แก้ไขปัญหาของ ชุมชนท้องถิ่น ถิ่นและเสริมพลังให้ ชุมชนท้องถิ่น ถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้ อย่าง ยั่งยืน				พื้นที่ใหม่ 3 พื้นที่ 2.พื้นที่ใหม่ที่มี แนวโน้ม หรือมีโอกาสที่จะ พัฒนาได้เพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ จากการสำรวจของอาจารย์ นักพัฒนาร่วมกับองค์กรส่วน ท้องถิ่น และพัฒนาการจังหวัด นำข้อมูลที่ได้มาเขียนขอเสนอ โครงการ เพื่อส่งโครงการไปยัง กระทรวง อว. สรุปออกมาได้ เป็นพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี 20 ตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18ตำบล และจังหวัด สระแก้ว 19 ตำบล รวม 57 ตำบล จากนั้นนำเข้าที่ ประชุม คก . ดำเนินงาน โครงการฯ เพื่อสร้างเครือ ข่ายนักพัฒนาและแก้ปัญหา ชุมชนท้องถิ่นในปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการโดยให้ อาจารย์นักพัฒนา ร่วม ประสานงานกับหน่วยงาน ภายในพื้นที่ และพัฒนาการ จังหวัด สำรวจชุมชนที่มีความ เป็นไปได้ในการพัฒนางาน โดย มีหลัก คือ 1.ยึดพื้นที่ เดิมที่ได้ดำเนิน 2564 จำนวน 9 พื้นที่ และพื้นที่ใหม่ 3 พื้นที่ 2.พื้นที่ใหม่ที่มีแนวโน้ม หรือมี โอกาสที่จะพัฒนาได้เพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้จากการ
--	--	--	--	--

				สำรวจของอาจารย์นักพัฒนา ร่วมกับองค์กรส่วนท้องถิ่น และ พัฒนาการจังหวัด นำ ข้อมูลที่ได้มาเขียนขอเสนอ โครงการ เพื่อส่งโครงการไปยัง กระทรวง อว. สรุปลอกมาได้ เป็นพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี 20 ตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18 ตำบล และจังหวัด สระแก้ว 19 ตำบล รวม 57 ตำบล จากนั้นนำเข้าสู่ที่ประชุม คก.ดำเนินงานโครงการฯ เพื่อ สร้างเครือข่ายนักพัฒนาและ แก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่น
--	--	--	--	---

2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ : องค์กรรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีแผนบริหารความเสี่ยงรองรับเหตุการณ์ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือไม่ บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงตามไตรมาส นอกจากนี้ยังมีระบบการควบคุมภายในผ่านคณะกรรมการดำเนินงานติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่วางไว้หากปัจจัยเสี่ยงเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการเดิมได้ดำเนินการตามแผนจัดการความเสี่ยงที่กำหนดทันที เช่น การบริการวิชาการ (ทั้งแบบให้เปล่าและหารายได้) จะได้มีแผนจัดการความเสี่ยงรองรับกรณีวิทยาการไม่พร้อม กรณียอดผู้เข้าอบรมต่ำ กว่าเกณฑ์ และสถานที่ไม่พร้อม ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติได้ทันที

หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

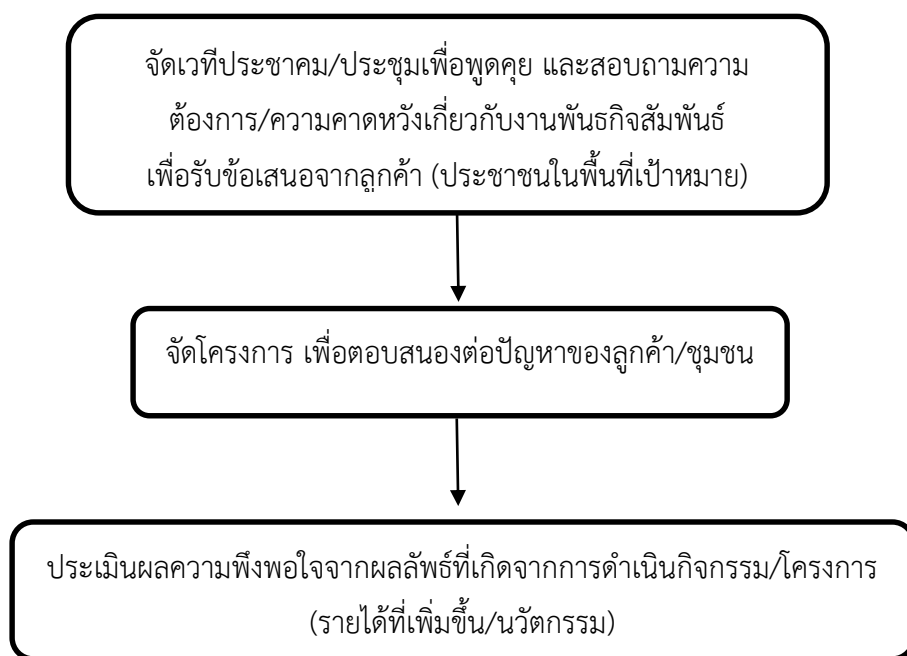
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

3.1ก การรับฟังลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงของลูกค้าจึงกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งลูกค้าในอดีต ปัจจุบันและอนาคต ที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ทราบและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถ่องแท้และแม่นยำ

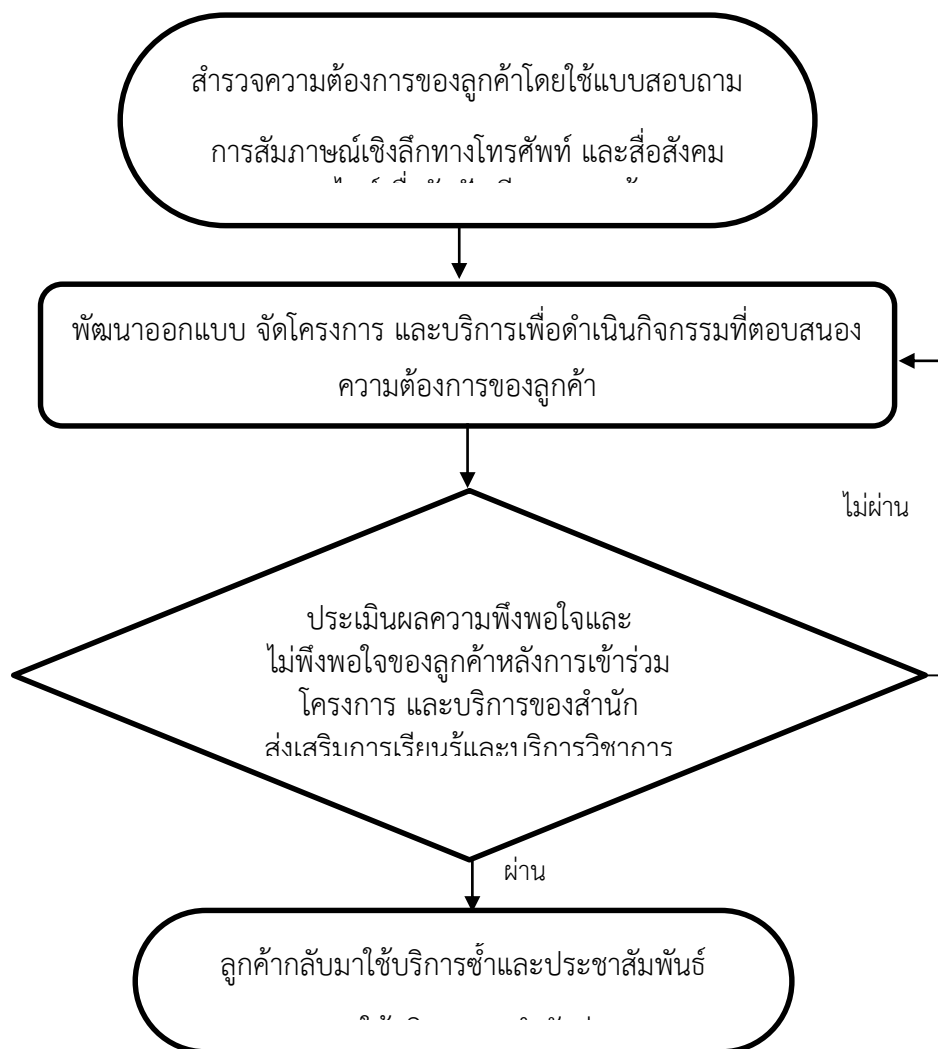
3.1(1) ลูกค้าในปัจจุบัน มี 2 กลุ่มตามพันธกิจของหน่วยงานดังนี้

1. พันธกิจด้านส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น การบริการวิชาการที่ให้เปล่า และการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้



แผนภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

2. พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา



แผนภาพที่ 3.1-2 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

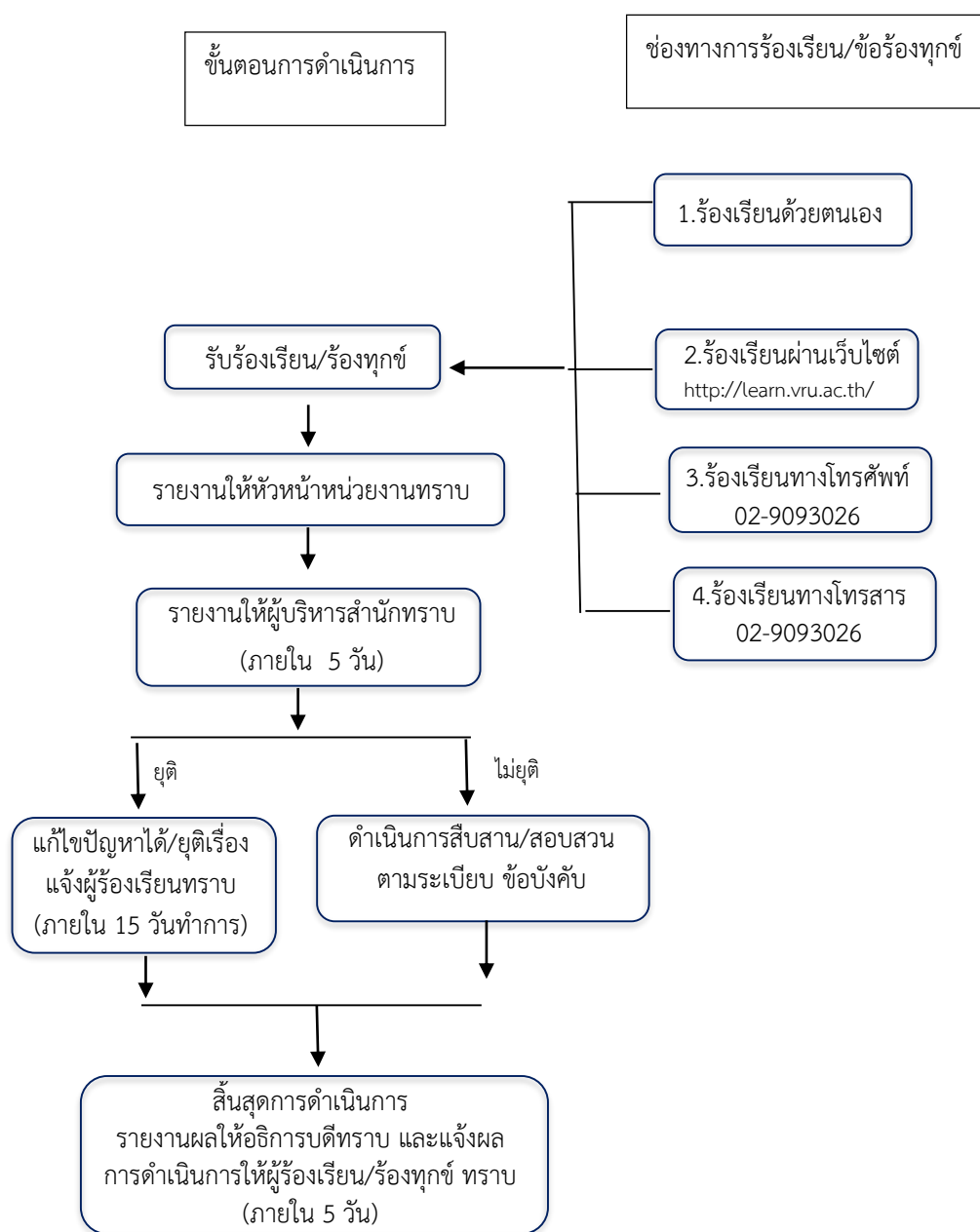
สำนักส่งเสริมการเรียนรู้ฯ มีการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ดังตารางที่ 3.1-1

ตารางที่ 3.1-1 ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า

ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า					
พันธกิจ	ลูกค้า	ข้อมูลที่ได้	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำไปใช้ประโยชน์
1.พันธกิจ ด้านส่งเสริมสนับสนุนงานพันธกิจสัมพันธ์เสริมสร้างเครือข่ายประชา รัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น	ปัจจุบัน	ประเด็นปัญหาและความต้องการในพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย	เดือนละ 1 ครั้ง	-ผู้บริหารสำนัก -อาจารย์นักพัฒนา	พัฒนารูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน
	อนาคต	การวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพตำบลและรูปแบบการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	เดือนละ 1 ครั้ง/ ตามโอกาส	อาจารย์นักพัฒนา	การขยายผลกิจกรรม/รูปแบบการดำเนินงานไปสู่ชุมชนอื่นๆ และพื้นที่ใกล้เคียง
2.พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา	ปัจจุบัน	-ผลประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความคาดหวัง / ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน	เดือนละ 2 ครั้ง	อาจารย์นักพัฒนาและเจ้าหน้าที่ สสร.	คอร์สอบรมระยะสั้น
	อนาคต	ความคาดหวัง	เดือนละ 1 ครั้ง	อาจารย์นักพัฒนาและเจ้าหน้าที่ สสร.	ปรับปรุงฐานการเรียนรู้ของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

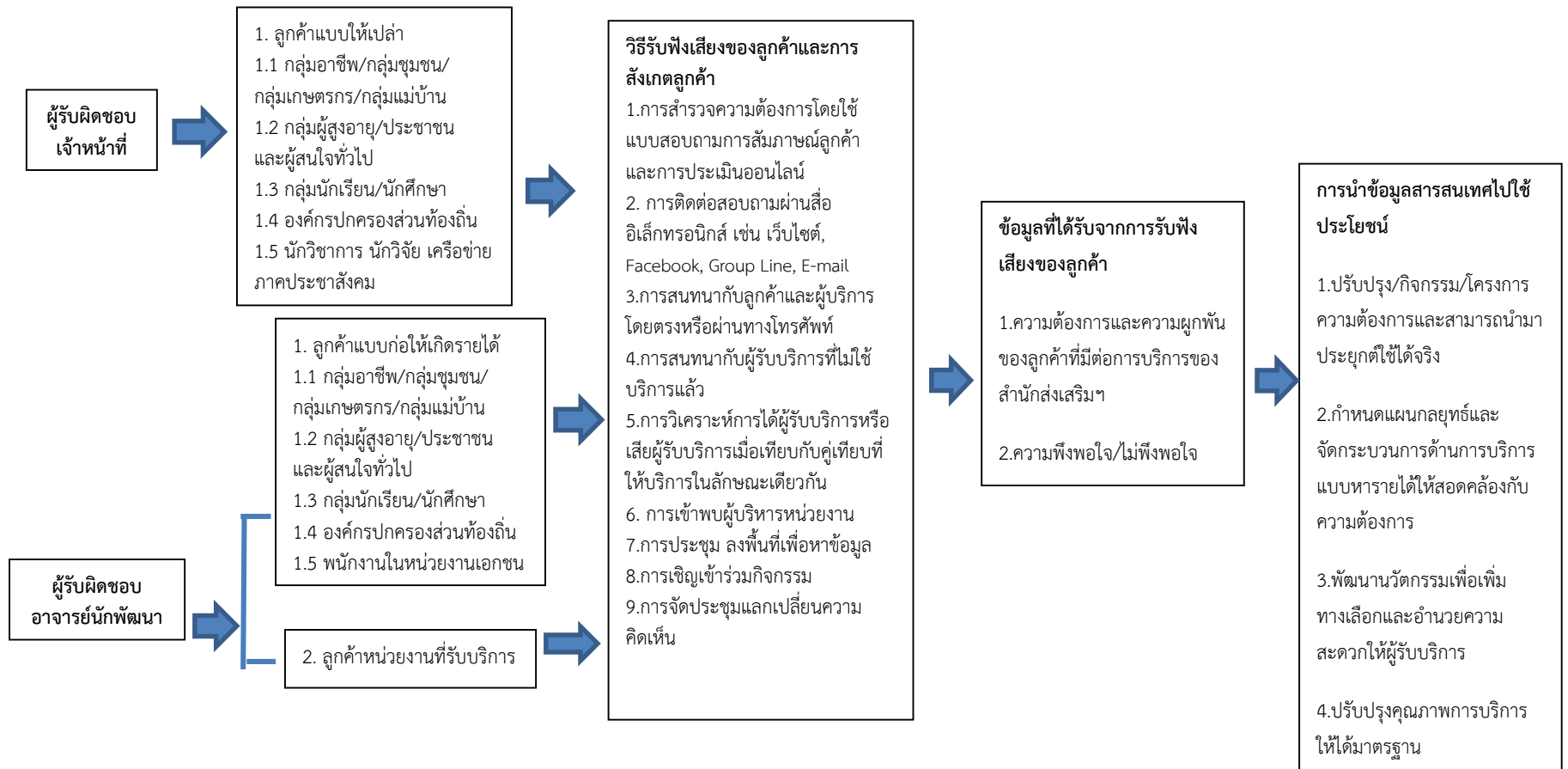
สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีการจัดบริการที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ วิชาการแก่สังคม ในส่วนของการรับฟังความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ พร้อมทั้งได้ปัจจัยในการเกื้อหนุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ส่วนของการส่งข้อร้องเรียนผ่านสายตรง ผู้บริหารสำนัก และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลจะถูกส่งต่อไปยังผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

ผังแผนภาพที่ 3.1-3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ



ตัวอย่างข้อร้องเรียนและการจัดการกับข้อร้องเรียน เช่น การปรับวันในการลงพื้นที่ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ส่งต่อไปที่ผู้บริหารพิจารณา จากนั้นมีการเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อสรุปวันที่ลงชุมชนโดยพร้อมเพรียงกันใน วันเสาร์-อาทิตย์ นอกจากนั้นก็มีผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในวาระการประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง นำมาพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์ : โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น



แผนภาพที่ 3.1-4 ผู้รับผิดชอบ ลูกค้าและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในโครงการ/กิจกรรม/ฝึกอบรม

3.1 ข การจำแนกลูกค้าและผลิตภัณฑ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้า และมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า โดยมีผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานและอาจารย์นักพัฒนา ร่วมกันพิจารณาการจำแนกกลุ่มลูกค้าโดยจัดประชุมแบ่งกลุ่มลูกค้า จากนั้น นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดการวิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าให้รับทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร โดยมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้แก่

1. พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น
จำแนกกลุ่มลูกค้าพันธกิจพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต
 - กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน คือ ประชาชนในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย
 - กลุ่มลูกค้าในอนาคต คือ ขยายผลต่อยอดการดำเนินงานไปสู่ชุมชนอื่นและใกล้เคียง
2. พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา
จำแนกกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงลูกค้าเก่า เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มส่วนแบ่งตลาด รักษาลูกค้าเดิม และตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ทั้งนี้แต่ละฝ่าย/งาน จะกำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์เป็นแผนปฏิบัติงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานให้รับทราบและให้ข้อเสนอแนะ แนวทางดังกล่าวจะถูกประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อปรับปรุงและนำมาปรับใช้ในปีต่อไป ดังนี้

สำนักฯ ใช้ลักษณะของกิจกรรมในการจำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ตามพันธกิจของสำนักได้แก่

1. พันธกิจด้านการส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น
 - 1.1 แก้ไขปัญหาความต้องการของชุมชน และดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ และสามารถพัฒนาทักษะในการเป็นผู้ประกอบการ และสร้างรายได้ เช่น การอบรมด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจภัณฑ์ และตราสินค้า, การตลาดออนไลน์ ในโครงการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และเตรียมความพร้อมสู่วัยเกษียณ เป็นต้น
 - 1.2 นำระบบการสร้างเว็บไซต์ให้กับชุมชนได้รับรู้ รับทราบ
 - 1.3 เพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับลูกค้า และประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับการบริการตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น Facebook และ Line เป็นต้น
2. พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา
 - 2.1 พัฒนาหลักสูตร ใหม่ในลักษณะต่อยอดจากหลักสูตรเดิมเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ และให้ลูกค้าเดิมกลับมารับบริการใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาหลักสูตรในลักษณะต่อยอด เช่น หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นๆ

2.2 พัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยเพิ่มแบบประเมินติดตามความก้าวหน้าผู้เข้ารับการอบรม และแบบสำรวจความต้องการฝึกอบรมไว้บนหน้าเว็บไซต์

2.3 การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้าใน เว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ ที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ รวมถึงค้นหาวิธีการที่ลูกค้าต้องการรับข้อมูล ข่าวสาร เพื่อนามาใช้วางแผนในการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการตลาด

2.4 เพิ่มช่องทาง/รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับการบริการตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น Facebook และ Line เป็นต้น

2.5 การเพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการจัดหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการ โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการได้

3.2x การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีวิธีสร้างความผูกพันของลูกค้า จำแนกตามพันธกิจ 2 ด้าน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชารัฐ พัฒนาชุมชนท้องถิ่น

1.1 ประสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม/สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook เป็นต้น

1.2 ประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวของการอบรม และให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้อบรม เพื่อติดต่อประสานงาน

1.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ ฐานข้อมูลวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่ายงานบริการวิชาการ เพื่อความสะดวก และเสริมสร้างเครือข่ายพันธมิตรในการบริการ

1.4 ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น เว็บไซต์ และ E-mail รวมทั้งการส่งข้อความ ข่าวสาร ต่างๆ ผ่านทาง Facebook และ Line

1.5 ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การสนับสนุนองค์ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ รวมทั้งการจัดเวทีเสวนากับกลุ่มต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนทางวิชาการในด้านที่กลุ่มลูกค้าร้องขอ

1.6 มอบของที่ระลึกในช่วงวันเทศกาลต่างๆ และช่วงที่ไปเยี่ยมเยียนในพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีระบบการจัดการความสัมพันธ์และการเพิ่มความผูกพันของลูกค้ากับองค์กร และมีการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพของการจัดการความสัมพันธ์โดยดูจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้สมัครในแต่ละหลักสูตร จำนวนที่เพิ่มขึ้นของโครงการที่ดำเนินการสำเร็จ จำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นที่ขอรับบริการแบบพิจารณาแล้ว ยังไม่เพียงพอ จึงได้กำหนดให้มีการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าวจากอัตราการสูญเสียลูกค้าเดิม (ไม่ใช้บริการ) อัตราการกลับมาใช้ใหม่

2. พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา

2.1 ประสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม/สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook สำหรับผู้อบรมแต่ละรุ่น

2.2 ประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวของการอบรม และให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้อบรมเพื่อติดต่อประสานงาน

2.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ให้บริการ

2.4 ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น เว็บไซต์ และ E-mail รวมทั้งการส่งข้อความ ข่าวดูสารต่างๆ ผ่านทาง Facebook และ Line เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.5 ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การสนับสนุนองค์ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาทางวิชาการให้แก่กลุ่มลูกค้าแบบให้เปล่า รวมทั้งการจัดเวทีเสวนากับกลุ่มต่างๆ

1.6 มอบของที่ระลึกในช่วงวันเทศกาลต่างๆ เช่น วันปีใหม่ และวันสงกรานต์ เป็นต้น

1.7 มอบคลิปวีดิทัศน์องค์ความรู้ชุมชน

3.2ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการแต่งตั้ง คกก. เพื่อคัดเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า โดยมี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ร่วมกันพิจารณาการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า โดยมีวิธีการในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ดังนี้

1. นำผลความต้องการ ความคาดหวัง และผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ มาวิเคราะห์
2. รวบรวมผลการประชุมกลุ่มย่อย Focus Group
3. รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าเทียบกับคู่แข่งหลัก โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และกำหนดกลยุทธ์เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และจัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติงานในปีต่อไป

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) กำหนดเป็นการดำเนินงานตามทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีเพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน
- 2) จัดเก็บข้อมูลการรายงานผลฐานข้อมูลตำบล
- 3) มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบ VRU Project โดย สสร. ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร ข้อมูลกิจกรรม/โครงการสสร. มีแนวทางการติดตามข้อมูลสารสนเทศ โดย 1) กำหนดเป็นนโยบายในการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน 2) จัดเก็บข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด OKRs ปีละ 2 ครั้ง 3) มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบ SIS โดย สสร. ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร ข้อมูลกิจกรรม/โครงการ

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการได้พัฒนาระบบการบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อจัดการและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆของสำนัก โดยบูรณาการระบบการจัดการสารสนเทศฐานข้อมูล ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักฯ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-saraban) ระบบฐานข้อมูล ITA นโยบายการป้องกันการทุจริตของสำนักฯ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักฯ ได้จัดทำฐานข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนัก และมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยสำนักใช้ระบบการบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดวิเคราะห์ ประเมินผลและจัดการความรู้ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของสำนักฯ โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic planning) การวัดและประเมินผล (Measurement) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ (Analysis and Synthesis) และการทบทวนเพื่อปรับแผนกลยุทธ์ (Revision) นอกจากนี้ยังมีระบบสารสนเทศของสำนักฯ นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน และบริการข้อมูลออนไลน์เพื่อให้กับผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 4.1-1

ตารางที่ 4.1-1 ประเภทข้อมูลและสารสนเทศและความถี่ในการติดตาม

แหล่งข้อมูล	ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม	หมายเหตุ
ข้อมูล ส่วนกลาง มหาวิทยาลัย	ระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) (http://erp.vru.ac.th/)	งานบริหารและงานนโยบายและแผน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลรายไตรมาส	
	ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS)	งานบริหารและงานนโยบายและแผน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลรายไตรมาส	
	ระบบบริหารงานบุคคล (E.hrm) (https://hr.vru.ac.th/WebVRUMIS/Applications/_System/Forms/frmMainHome.aspx)	งานบริหารและงานการเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-saraban) (http://esaraban.vru.ac.th/archive/login.jsp)	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	
	ระบบตรวจสอบเงินเดือน (Salary) (http://salary.vru.ac.th/)	ทุกหน่วยงาน	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบการจัดการชั้นเรียน (CMS) (http://cms.vru.ac.th/login.aspx)	คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ติดตาม	
	VRU-Mail	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	
	ระบบจัดการยานพาหนะ (http://vehicle.vru.ac.th/)	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	
	ระบบรายงานปริมาณการใช้ไฟฟ้า (http://elec.vru.ac.th/)	ทุกหน่วยงาน	รายงานผลทุกเดือน	
	ช่องทางเสนอแนะ / ร้องเรียน / ร้องเรียนทุจริต (http://202.29.39.5/about-vru/complain.html)	ทุกหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุกสัปดาห์	
	ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุก 6 เดือน	
	ระบบรายงานการติดตามผลการดำเนินโครงการและงบประมาณ (VRU Projects Monitoring System)	งานบริหารและงานนโยบายและแผน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลรายไตรมาส	
	ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ (Vroom)	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	
	ระบบฐานข้อมูล ITA นโยบายการป้องกันการทุจริตของมหาวิทยาลัย (http://ita.vru.ac.th/)	งานบริหารและงานการเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุก 6 เดือน	
	ระบบสมัครเรียน http://ent.vru.ac.th/Webregister/pages/Homepages.php	งานบริหาร งานส่งเสริมวิชาการฯ งานการเงิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ติดตามทุกวัน	
	ระบบรายงานความก้าวหน้าโครงการพัฒนาพื้นที่ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น (http://engagement.vru.ac.th/)	งานบริหาร ศูนย์คอมพิวเตอร์ สสร.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลรายไตรมาส	
	ช่องทาง FAQs – คำถามที่พบบ่อย (http://www.vru.ac.th/about-vru/Question-vru.php)	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	

แหล่งข้อมูล	ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม	หมายเหตุ
ฐานข้อมูลสำนักส่งเสริมการเรียนรู้	ระบบฐานข้อมูล ITA นโยบายการป้องกันการทุจริตของสำนักฯ (http://learn.vru.ac.th/engagement/ita.php)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุก 6 เดือน	
	ระบบฐานข้อมูลตำบลการพัฒนาท้องถิ่น (http://learn.vru.ac.th/engagement/)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลรายไตรมาส	
	ระบบฐานข้อมูลนิทรรศการหอנית์คนราชภัฏ http://learn.vru.ac.th/king/			
	ระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์ใหม่สำนักส่งเสริมการเรียนรู้ฯ (http://learn.vru.ac.th/learn_2021/)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์เก่าสำนักส่งเสริมการเรียนรู้ฯ (http://learn.vru.ac.th/learn/index.php)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์งานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช (http://rspg.vru.ac.th/)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลออนไลน์คลิปวิดีโอช่อง YouTube Office of Learning Support and Academic Services (https://www.youtube.com/channel/UC5fsviq5H1b_DhEjdpSXqQA)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลพรรณไม้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช (http://rspg.vru.ac.th/searchs)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line)	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	ติดตามทุกวัน	
	ฐานข้อมูลสถิติผู้เข้ารับบริการของสำนัก	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	เก็บสถิติทุกครั้งที่มีผู้รับบริการ	
	ฐานข้อมูลความพึงพอใจการของเข้าผู้เข้ารับบริการ	งานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์สำนัก	เก็บข้อมูลทุกครั้งที่มีผู้รับบริการ	

การเลือก การรวบรวม การปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

สำนักฯ ได้ยึดระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) และระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ Strategic Information System (SIS) ของมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานของสำนัก ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญการบริหารจัดการข้อมูล การติดตามการดำเนินงานโครงการภายใต้รูปแบบการทำงานของระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบได้ โดยกระบวนการทำงานของระบบ เป็นการแสดงการทำงานของระบบตั้งแต่กองนโยบายและแผน หน่วยงานหรือคณะต่างๆ งานพัสดุ ไปจนถึงการเงินและบัญชี และสิทธิในการอนุมัติเอกสารต่างๆ ตั้งแต่ธุรกรรมงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ เช่น บันทึกแผนใช้งบประมาณ เพิ่มลด โอนงบประมาณ ธุรกรรมตัวชี้วัด บันทึกผลตัวชี้วัดงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง บันทึกใบขอจัดซื้อจัดจ้าง สั่งซื้อ เสนอราคา ใบรับสินทรัพย์ การเบิกค่าใช้จ่าย บันทึกขอเบิกค่าใช้จ่าย หรือเบิกเงินล่วงหน้า การอนุมัติธุรกรรม ส่งขออนุมัติค่าขอเบิกค่าใช้จ่าย สมุดแยกประเภท รายละเอียดค่าใช้จ่ายงบประมาณ รายงาน Report รายงานต่างๆ สำหรับหน่วยงาน การประเมิน แสดงข้อมูลการประเมินของหน่วยงานหรือคณะ ภายใต้รูปแบบการทำงานของระบบที่สามารถติดตาม ตรวจสอบและสืบค้น ย้อนกลับแยกประเภทตามระยะเวลาที่กำหนด หรือแยกตามช่วงปี เดือน วัน หรือไตรมาสได้ตามความต้องการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ด้านการให้บริการวิชาการ

โดยการบริหารจัดการข้อมูลดังกล่าวเป็นไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยที่จะรองรับการจัดเก็บข้อมูลตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย การติดตามผลการดำเนินงานหน่วยงาน ซึ่งความสะดวกในการติดตามการสืบค้น การจัดการข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลสรุปผลให้แล้วเสร็จในระบบ จึงกำหนดให้บุคลากรทุกระดับใช้ระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) และระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ Strategic Information System (SIS) ของมหาวิทยาลัย และระบบการจัดการอื่นๆ ดังตารางที่ 4.1-1 เป็นบรรทัดฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานและการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

การติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนัก

- สำนักฯ มีการวัดผลการดำเนินการเพื่อแสดงถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าของสำนักเป็น 4 ประเภท ดังนี้
1. การติดตามด้านกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ สำนักฯ ได้ดำเนินการตามพันธกิจและตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย และการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเทียบกับแผน (การบรรลุตามวัตถุประสงค์เทียบกับแผนปฏิบัติการ) การเลือกและการกำหนดคู่เทียบในภารกิจด้านต่างๆ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ การกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เพื่อสังเกตและเปรียบเทียบให้เห็นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์รายไตรมาสและรายปี
 2. การติดตามด้านการให้บริการวิชาการ สำนักฯ ได้ติดตามความก้าวหน้าของจำนวนโครงการกิจกรรมและการให้บริการวิชาการที่ดำเนินการในรอบปีงบประมาณ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการวิชาการของสำนักส่งเสริมฯ จำนวนสถิติของผู้รับบริการ จำนวนเครือข่าย/ชุมชน/ภาคีเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น
 3. การติดตามด้านบุคลากรและความผูกพัน สำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักส่งเสริมฯ การประเมินสมรรถนะ (Competency) ผลการปฏิบัติงาน (TOR) เป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ (OKR) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร การกำหนดความก้าวหน้าในสายงานและตำแหน่งของบุคลากรของสำนัก
 4. การติดตามด้านการเงิน สำนักฯ ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนของมหาวิทยาลัย โดยในระดับของมหาวิทยาลัยมีการติดตามความก้าวหน้าการใช้จ่ายงบประมาณผ่านคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และผ่านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานคณบดี และในระดับสำนักติดตามผ่านผู้บริหารสำนักในการติดตามการดำเนินงานในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก โดยมีการรายงานและการเปรียบเทียบให้ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานรับทราบทุกๆ เดือนทั้งรายไตรมาส และรายปี

วิธีการติดตามความก้าวหน้าของสำนักฯ ประกอบด้วยหลากหลายช่องทางเพื่อชี้ให้เห็นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการวางแผนเพื่อกำหนดรูปแบบและการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการวิชาการที่เป็นเลิศตามวิสัยทัศน์และตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนักฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ มีการประชุมทบทวนและรายงานผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไขและติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อนำเสนอ ผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา รวมทั้งการรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเพื่อปรับปรุงงานในปีถัดไป

ลำดับ	คณะกรรมการ	ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
1	คณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการ/พันธกิจสัมพันธ์	สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ/พันธกิจสัมพันธ์ระดับคณะ/วิทยาลัย ให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและดำเนินการบริการวิชาการของสำนัก

2	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และสำนักฯ
3	คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และสำนักฯ
4	คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้	สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และสำนักฯ
5	คณะกรรมการดำเนินงานผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
6	คณะกรรมการดำเนินงานโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนว พระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและ เรียบร้อย
7	คณะกรรมการดำเนินการกำหนดนโยบายและการ ดำเนินการจัดการความสุข	ประสานงานขอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กำหนดนโยบาย และดำเนินการ กิจกรรมจัดการความสุข รวบรวมและรายงานข้อมูลต่อ คณะกรรมการอำนวยการ และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามที่อธิการบดี มอบหมาย
8	คณะกรรมการดำเนินงานรับการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและ เรียบร้อย
9	คณะกรรมการประจำส่วนสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการ วิชาการ	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและ เรียบร้อย

2. สำนักฯ มีการประชุมคณะกรรมการประจำส่วนสำนักฯ โดยกำหนดให้มีขึ้นเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงาน สรุปปัญหา/อุปสรรคในรอบเดือนที่ผ่านมา พร้อมทั้งนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในเดือนปัจจุบันและเดือนถัดไป และยังมีวาระอื่นๆ เช่น การชี้แจงหรือพิจารณาเกี่ยวกับงบประมาณ การพิจารณาเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติการ และการพิจารณาทบทวนขีดความสามารถของบุคลากร การประเมินสมรรถนะ (Competency) ผลการปฏิบัติงาน (TOR) เป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ (OKR)

3. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ คณะกรรมการดำเนินงานผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX กำหนดให้มีขึ้นทุกๆ 1 เดือน เพื่อทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และ 3) ด้านระบบปฏิบัติการ ซึ่งจะมีการเปรียบเทียบระหว่างแผนและผลการดำเนินงาน นอกจากนี้สำนักฯ ยังได้ทบทวนตัวชี้วัดอื่นๆ ด้วย ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการเงินและการตลาด และด้านผลลัพธ์ เพื่อพิจารณาและทบทวนกระบวนการให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา รวมทั้งการรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเพื่อปรับปรุงงาน ส่งผลถึงการบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สำหรับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับรายได้ขององค์กร ดังปรากฏข้อมูลในหมวดที่ 7

4. กิจกรรมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และผ่านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานคณบดี ติดตามติดตามการบริการวิชาการแก่ชุมชน ตรวจเยี่ยม พบปะ พูดคุย เพื่อติดตามแผนการปฏิบัติงานและรับฟังปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5. กิจกรรมทบทวนแผนและการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน เป็นการระดมความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน เปิดโอกาสให้บุคลากร เสนอความคิดเห็นและร่วมแลกเปลี่ยน และร่วมกันทบทวนวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย ของการดำเนินในรอบปีที่ผ่านมา รวมถึงจัดทำแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4.1ข การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถขององค์กร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ใช้ระบบ PDCA ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการ ตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุม คก. สำนักประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคก. สำนัก นำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไปนอกจากนี้ สสร. มีการจัดประชุม คก.สำนัก สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 1,2,3 และ 4 โดยงานฝ่ายบริหารและวางแผนของสำนักฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุน ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมา นำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำเสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์องค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถของสำนัก และจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) สสร.ใช้ระบบ PDCA ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุม คก. สำนัก ประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคก. สำนัก นำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไปนอกจากนี้ สสร. มีการจัดประชุม คก.สำนัก สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 1,2,3 และ 4 โดยงานฝ่ายบริหารและวางแผนของสำนักฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุน ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมา นำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำเสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์องค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถของสำนัก และจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

4.1ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีระบบการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลัก PDCA โดย สำนักฯ มีคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระบบการจัดการความรู้ ทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำผลงานความสำเร็จในแต่ละโครงการ/กิจกรรม และข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลทาง website สำนักเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้บูรณาการข้อมูลด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนัก รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกเดือน ทุกไตรมาส และรายปี นอกจากนี้ มีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรประจำปี นอกจากนี้ได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดไว้ในการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) รายบุคคล และจัดให้มีการนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อสร้างนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

4.2ก ข้อมูล และสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรเพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งาน

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร เพื่อแบ่งหน้าที่ให้บุคลากรในสำนักจัดการข้อมูลอย่างมีคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลตลอดจนติดตามและตรวจสอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมและตรวจสอบ ระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างสม่ำเสมอตามรอบไตรมาสเพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ น่าเชื่อถือ ทันสมัยและปลอดภัย และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดนำมาวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขโดยทันที

4.2ข ความรู้ขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คกก.เพื่อกำหนดกิจกรรม การประเมินผล การกำกับ ติดตามการจัดการความรู้ของสำนัก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบยั่งยืนพร้อมทั้งเผยแพร่องค์ความรู้ตามพันธกิจที่สำคัญ หลังจากที่มีการรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ต้องการพัฒนาระบบจัดการความรู้ขององค์กรที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พัฒนาไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)”

ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของ สสร.เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและยั่งยืน ผ่านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ที่จะเป็นการปฏิบัติงานและส่งผลความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ผ่านค่านิยมขององค์กร

VALAYA-LEARN ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการกำหนดหัวข้อความรู้สำคัญ โดยนำประเด็นการจัดการความรู้เข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ จากนั้นมติที่ประชุมกำหนดเป็นเรื่อง วิทยากรประจำฐานเรียนรู้ในศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และวางแผนติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในหน่วยงานตามกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย

2. กำหนดให้มี 1 ชุมชนนักปฏิบัติของหน่วยงาน และจัดให้มีพื้นที่ปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็นให้บุคลากรในสำนักได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำปฏิทินการดำเนินงานการจัดการความรู้

3. จัดให้มีกิจกรรมสร้าง และแสวงหาความรู้และจัดการความรู้ให้เป็นระบบง่ายต่อการใช้งาน และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ 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 หรือการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีการกำหนดประเด็นความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน คือ การส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา โดยการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนัก ได้ประเด็นความรู้ในหัวข้อ “วิทยากรประจำฐานเรียนรู้ ณ ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” กำหนดประเด็น วันที่ 14 กันยายน 2564 ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

1. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

โดยจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “ข้อมูลประจำฐานเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยวิทยากรประจำฐาน 4 ฐาน ได้แก่ ฐานที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน ฐานที่ 2 อุทิศอาหารเพื่อชุมชน ฐานที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร ฐานที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัยดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับอาจารย์

นักพัฒนาและบุคลากรภายในสำนักในวันที่ 24 – 25 กุมภาพันธ์ 2564 ณ ศูนย์เรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. การเข้าถึงความรู้

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลประจำฐานเรียนรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ และ Facebook ของสำนักฯ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลภายนอก สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย (จัดทำคู่มือ)

3. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

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

การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ รวบรวมข้อมูลความรู้และข้อมูลผลการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆ มาถ่ายทอด และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนางาน/ นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ผลการดำเนินงานจากการนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติ สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่สำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. บุคลากร เป็นแหล่งศูนย์รวมของความรู้ที่ควรนำความรู้ออกมาแบ่งปัน โดยเป็นคนที่มีความรู้จากการปฏิบัติจริง และอยากมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความเต็มใจ
2. สถานที่ และบรรยากาศ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีชีวิตชีวา และน่าสนใจ เพราะสถานที่และบรรยากาศที่ดี เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม ทำให้คนเหล่านั้นมาพูดคุยปรึกษา วิเคราะห์ปัญหา แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่าย และสะดวกขึ้น เช่น กระดาน สำหรับเขียน คอมพิวเตอร์สำหรับการสรุป และจัดเป็นความรู้ถึงการแบ่งปันหรือการส่งต่อข้อมูล

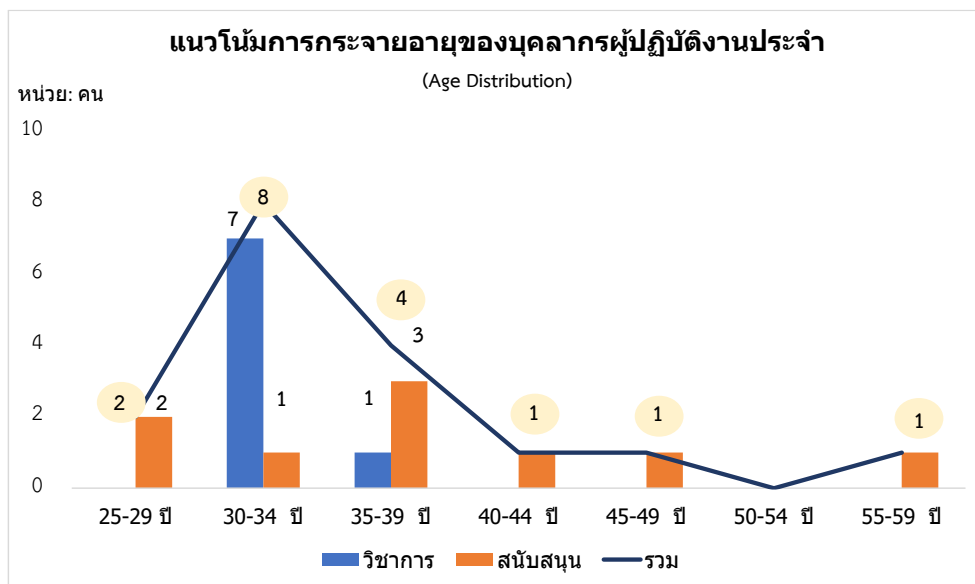
หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

5.1.1 ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารสำนัก และคกก. มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เพื่อประเมินความต้องการด้านทักษะ ความถนัด คุณสมบัติที่รองรับด้านอัตรากำลัง พร้อมทั้งวางแผนเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลังบุคลากร โดยการวิเคราะห์แนวโน้มการกระจายอายุของประชากร (Age Distribution) (ดังแผนภาพที่ 5.1-1) และคาดการณ์จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำที่จะเกษียณอายุในอีก 10 ปีข้างหน้า (ดังแผนภาพที่ 5.1-2) ภายใน เพื่อเตรียมข้อมูลด้านอัตรากำลังบุคลากรที่สำคัญในตำแหน่งหรือลักษณะของงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจ กลยุทธ์ แผนงาน และระบบการดำเนินงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลพบว่า บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-34 ปี ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 35-39 ปี เมื่อพิจารณาถึงการเกษียณอายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำในอีก 10 ปีข้างหน้า พบว่า ในปี พ.ศ. 2570 มีบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 1 ท่าน เกษียณอายุ

แผนภาพที่ 5.1-1 แนวโน้มการกระจายอายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำ

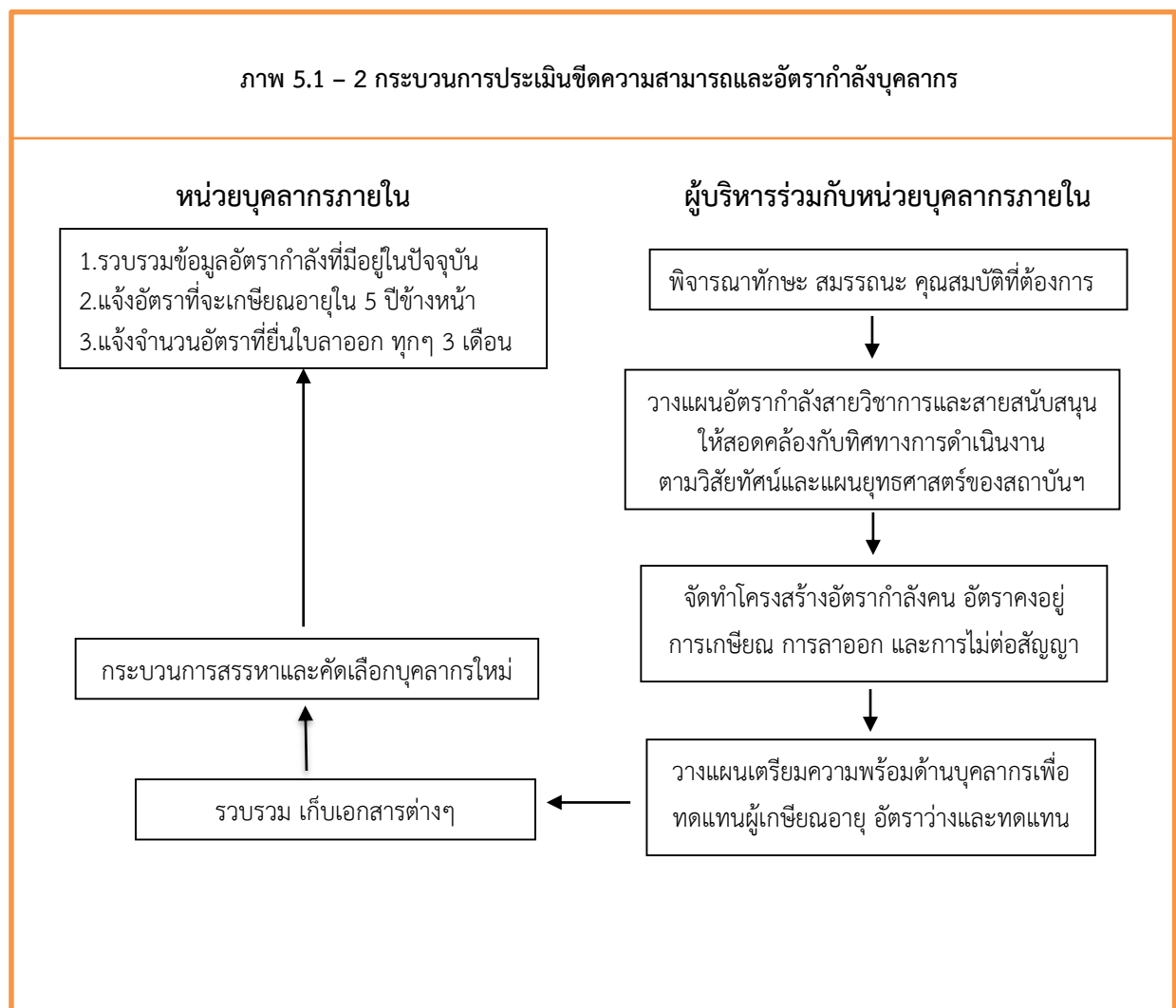


Model อาจารย์นักพัฒนา ในช่วงปีงบประมาณ 2562 ผู้บริหารได้เตรียมบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ราชภัฏ

การวิเคราะห์และคาดการณ์อัตรากำลังและขีดความสามารถเพื่อป้องกันการขาดช่วงหรือการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่จะส่งผลต่อพันธกิจของสำนักฯ

- การวางแผนระยะสั้น และระยะยาวในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ
- ในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติที่มอบหมายได้ ผู้บริหารมีการปรับลักษณะงานให้สอดคล้องกับความสามารถ
- มีการยกย่องความสำเร็จด้วยประกาศเกียรติคุณ หรือของขวัญ
- การให้บุคลากรรับทราบเป้าหมายหรือพันธกิจของสถาบันฯ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ
- กิจกรรมที่สร้างขวัญกำลังใจ เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์รดน้ำดำหัว กิจกรรมมอบของขวัญวันเกิด เพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจ และจงรักภักดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ภาพ 5.1 – 2 กระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร



- ดำเนินการจัดประชุมติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณของบุคลากรภายในสำนักเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามการดำเนินงาน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

นอกจากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแล้วนั้น สำนักยังเห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร โดยมีการดำเนินงานในการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมนโยบายการดำเนินงานด้าน Green University ของมหาวิทยาลัย ผ่านการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงและดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของหน่วยงาน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ในการส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.1ข บรรยาการการทำงานของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร

1. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น 1.1 ตรวจ ATK 1.2 เจลแอลกอฮอล์แจก 1.3 การซ้อมหนีไฟ 1.4 Big Cleaning Day

(1) สภาพแวดล้อมที่ทำงาน

สำนักฯ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ที่ทำงานมีสุขภาวะ มีความปลอดภัย โดยมีการแจกชุดตรวจ ATK มีเจลแอลกอฮอล์ การซ้อมหนีไฟ มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงาน หรือ Big Cleaning Day

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (ใส่ประเภทของสวัสดิการให้ครบ)

- 2.1 การจัดสวัสดิการ
- 2.2 การคลอดบุตร
- 2.3 การช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- 2.4 สวัสดิการยืดหยุ่น

ผู้บริหาร และ คกก.ของสำนัก มีแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace และได้กำหนดนิยามความสุขของบุคลากรไว้ดังนี้ คือ “Happy learn office” หมายถึง สำนักที่มีความสุขพร้อมการเรียนรู้ โดยตามมติที่ประชุมสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ครั้งที่ 11/2562 วันที่ 22 ตุลาคม 2562 มีผลการพิจารณาและรับรองแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบ และในวันที่ 14 กันยายน 2564 มีการทบทวนแผนการดำเนินงาน Happy Learn office ให้สอดคล้องกับพันธกิจและสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีแบบแผน ดังนี้

1. Happy Brain (หาความรู้) การสร้างความรู้รอบด้าน ผ่านการแบ่งปันมุมมองในเรื่องที่สนใจของบุคลากรแต่ละบุคคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ผ่านคณะกรรมการดำเนินงาน KM ของสำนัก กำหนดหัวข้อ “วิทยาการประจำศูนย์เรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Valaya Land)”

2. Happy Body (สุขภาพดี) ส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดี ห่างไกลโรค จากสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพแข็งแรง ปลอดภัย สำนักดำเนินการทำความสะอาดอุปกรณ์ และสถานที่ทำงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเป็นประจำทุกสัปดาห์ ทั้งนี้ มีการมอบแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัยแก่บุคลากรในสำนัก รวมถึงดำเนินการแจกชุดตรวจโรคโควิด-19 (ATK) แก่บุคลากรกลุ่มเสี่ยง โดยใช้งบประมาณจากกิจกรรม Happy Money

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

4. Happy Money (รู้จักเก็บรู้จักใช้) กิจกรรมการเก็บเงินออมภายในสำนัก เป็นจำนวนเงินคนละ 40 บาท/เดือน เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีเงินออม รู้จักเก็บรู้จักใช้ ปลูกฝังนิสัยการออม ประหยัด ยึดหลักคำสอนการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงมีการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน

5. Happy Social (สังคมดี) เป็นการร่วมกันทำความสะอาดภายในสำนักและบริเวณโดยรอบ ซึ่งกำหนดการทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เสริมสร้างกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะแก่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

6. Happy Travel (ท่องเที่ยวมีสุข) จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อความปลอดภัยของบุคลากรและนโยบายด้านสาธารณสุขของมหาวิทยาลัย สำนักจึงมีการปรับการดำเนินกิจกรรมจากการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการดำเนินงาน เป็นกิจกรรมการประชุมติดตามการดำเนินงานสัญจร โดยจัดกิจกรรมการประชุมภายนอกสำนัก เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการดำเนินงานที่มีความแตกต่างจากเดิม ให้บุคลากรมีความผ่อนคลายจากการทำงานและพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

จากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ว่าด้วย องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ กำหนดให้มีแนวทางการประเมินความผูกพัน ดำเนินการผ่านการใช้ “แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร” ในการประเมินปีละ 1 ครั้ง ดังนี้

- การประเมินความพึงพอใจในการทำงาน คกก. กำหนดนโยบายและดำเนินการจัดการความสุข ได้กำหนดประเด็นดังนี้ 1) การนำองค์กรของผู้บริหาร 2) เพื่อนร่วมงาน 3) การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา 4) การพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพ 5) ลักษณะงาน 6) การบริหารผลการปฏิบัติงาน 7) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 8) การรับรางวัลและการยอมรับ โดยมีผลการประเมินในปีงบประมาณ 2565 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในการประเมินปีละ 1 ครั้ง โดยมีผลลัพธ์จากการประเมินความผูกพัน ดังตารางที่ 5.2.-1

ตารางที่ 5.2 -1 ผลลัพธ์จากการประเมินความผูกพันของบุคลากรสำนักส่งเสริมการเรียนรู้

ลำดับ	ด้านการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (%)	ระดับเกณฑ์
1	ด้านการนำองค์กร	62.79	ดี
2	ด้านเพื่อนร่วมงาน	65.41	ดี
3	ด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	72.50	ดี
4	ด้านการพัฒนาและการเติบโตในอาชีพ	66.50	ดี
5	ด้านลักษณะงาน	59.32	พอใช้
6	ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	62.79	ดี
7	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	65.41	ดี
8	ด้านการได้รับรางวัล	72.50	ดี
9	ด้านการพัฒนาและการเติบโตในอาชีพ	72.50	ดี
10	ด้านลักษณะงาน	59.32	พอใช้

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

5.2ข วัฒนธรรมองค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่ให้การดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

ผู้บริหารสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย คือ “พัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น” ภายใต้ค่านิยมของสำนักฯ “LEARN” โดยมีการดำเนินการร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานภายนอก ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อรับทราบและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร เช่น การให้ความร่วมมือในการสร้างความผูกพันองค์กรแก่บุคลากรใหม่ ผ่านกิจกรรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลัก

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การจัดกิจกรรม Happy Workplace อีกทั้งมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และองค์กรแห่งความสุข ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังตารางที่ 5.2-2

ตารางที่ 5.2-2 กิจกรรมถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

รูปแบบการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร	กิจกรรม
1. เป็นทางการ	1) กิจกรรมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร 2) กิจกรรมประชุมรายงานความก้าวหน้า และสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส 3 เดือน ไตรมาส 6 เดือน และ ไตรมาส 12 เดือน 3) กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ ประจำปี 2564
2. ไม่เป็นทางการ	1) การสื่อสารผ่าน Group line/Facebook 2) กิจกรรมสอนงาน/ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน

นอกจากนี้สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ผลักดันให้บุคลากรทุกคนเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่กำหนดในแผนพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ และแผนการจัดการความรู้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน พร้อมกันมีความรักสามัคคีในการดำเนินงานของสำนัก

5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร คือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนาบุคลากรต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด ทั้งนี้จะดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2567 พัฒนาด้านกิจกรรมและการพัฒนาในแผนประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกรอบอัตรากำลังสายสนับสนุนตามแผนพัฒนาบุคลากรและอัตรากำลังที่พึงมี .1 ด้านการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของบุคลากร .2 สายสนับสนุน

3. ด้านการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดส่งเสริม

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

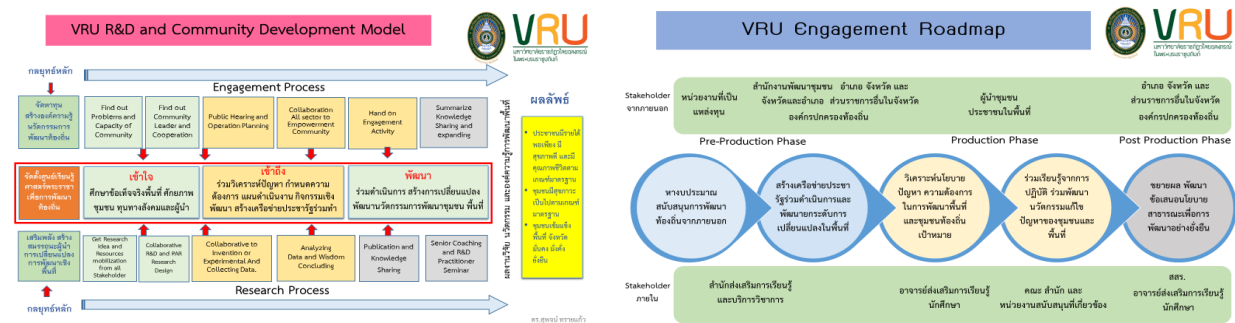
ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ หลักสูตร

การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีระบบการบริหารจัดการ การให้บริการแก่ท้องถิ่น และระบบสนับสนุน

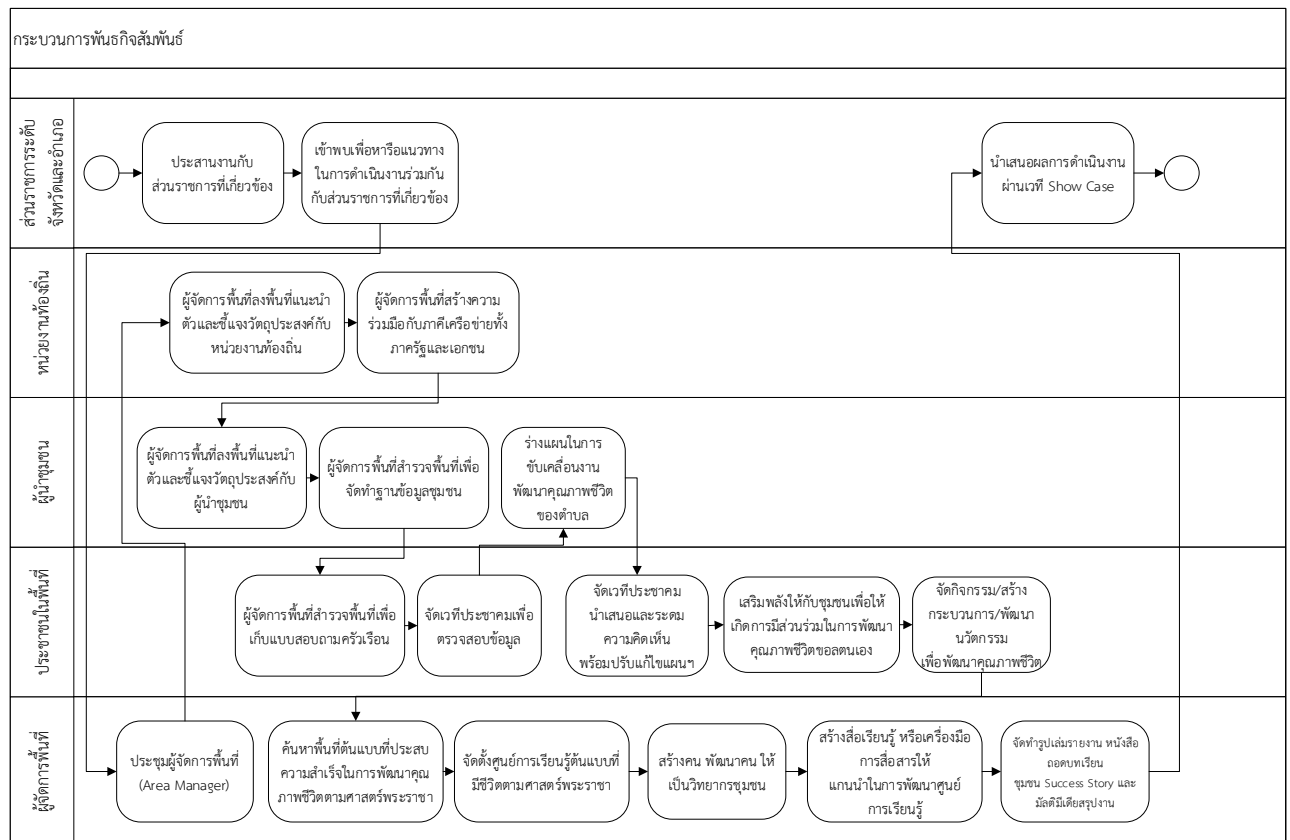
สำนักฯ แต่งตั้ง กก.ผู้รับผิดชอบในการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนซึ่งบูรณาการกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจน กลุ่มบุคลากร งบประมาณ อาคาร วัสดุ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยี เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการคุณภาพของงาน รวมทั้งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรโดยผ่านการมีส่วนร่วมพิจารณาผลิตภัณท์หลักขององค์กรจาก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารของสำนัก คณาจารย์ หัวหน้าฝ่ายงานบุคลากรของสำนัก การรับฟังเสียงของลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันพิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณท์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ ผ่านกระบวนการประชุมของคณะกรรมการ การถ่ายทอด การนำเสนอต่อบุคลากร การเผยแพร่ การสรุปผลการดำเนินงานประจำปี และการทบทวนแผนการดำเนินงาน และเมื่อได้ผลิตภัณท์ที่สำคัญของสำนักฯ จึงนำไปสู่การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณท์ และข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักฯ และมีการมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการทำงานจากผู้บริหารไปยังผู้รับผิดชอบซึ่งนำไปสู่การกำหนดเป็นความรับผิดชอบรายบุคคลตามกรอบการประเมินภาระงานประจำปี(OKR) แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตามสมรรถนะและความชำนาญของบุคลากร ซึ่งสามารถจำแนกผลิตภัณท์และ



กระบวนการที่สำคัญ ดังตารางแสดงที่ 6.1ก(1)-1 ดังนี้

แผนภาพที่ 6.1ก-ข กระบวนการหลักในการดำเนินงานการให้บริการแก่ท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย

สำนักฯ ได้นำ VRU R&D and Community Development Model และ VRU Engagement Roadmap ของมหาวิทยาลัย ในปี 2562-2563 มาเป็นกรอบแนวทางพิจารณาในการดำเนินการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในกระบวนการหลักการทำงานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่าย ประชาธิปไตย พัฒนาชุมชนท้องถิ่น) นอกจากนี้ยังนำโมเดล หรือกรอบแนวคิดอื่นที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักเป็นต้น และจากการประชุมและการระดมความคิดจึงได้กระบวนการในการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์ของสำนัก ดังนี้

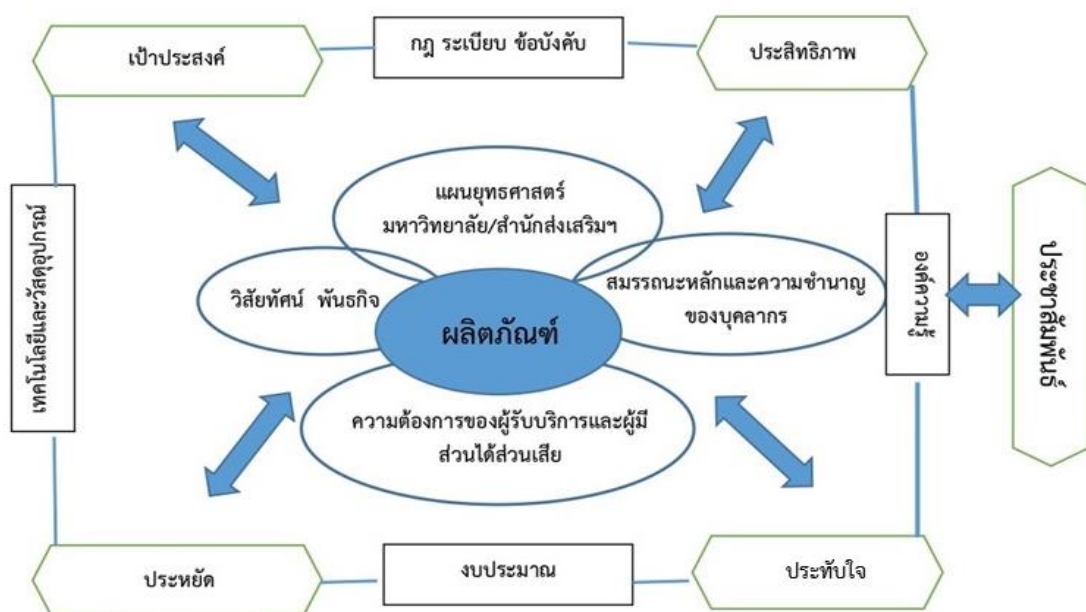


กระบวนการหลักในการดำเนินการให้บริการแก่ท้องถิ่นของสำนัก

สำนักฯ โดยคณะกรรมการสำนักฯ มีการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในการดำเนินงานโดยการร่วมกันโดยการประชุมหารือ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อกำหนดการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยได้น้อมนำแนวทางการพัฒนาพื้นที่ตามแนวพระราชดำริในหลวงรัชกาลที่ ๙ เข้าใจ เข้าถึง 9 มาเป็นแนวความคิดในการออกแบบ 10 พัฒนา และน้อมนำพระราชโบายการพัฒนาท้องถิ่นในหลวงรัชกาลที่ ๙ ผลิตภัณฑ์และกระบวนการด้วย และคำนึงถึงปัจจัยหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน ที่น้อมนำพระราชโบายสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นผลิตงานบริการวิชาการมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของสังคมชุมชนท้องถิ่น 2) คำนึงถึงแผนกลยุทธ์ และ 3) การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอดเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้กลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากทั้งภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่น และเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้การ

ขับเคลื่อนระบบงานให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้คณะกรรมการสำนักฯยังพิจารณานำข้อมูลด้านองค์ความรู้เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ ข้อบังคับ กฎระเบียบ รวมทั้งค่านิยมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ โดยใช้เกณฑ์ ๖ ช่วยเสริมแนวคิดออกแบบมาเป็นกระบวนการหลักเพื่อนำไปสู่ 5 การปฏิบัติดังแผนภาพ

- 1) เป้าประสงค์ มีกระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจขององค์กร
- 2) ประสิทธิภาพ มีกระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น
- 3) ประทับใจ มีกระบวนการที่ส่งมอบความประทับใจและคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ประหยัดเรียบง่ายได้ประโยชน์สูงสุด เป็นกระบวนการที่ประหยัด คุ่มค่า ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้ประโยชน์สูงสุดและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- 5) ประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ หรือข้อมูลข่าวสาร หรือผลการดำเนินเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่สาธารณชนผ่านช่องทางต่างๆ



แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts) สำนักฯ ได้คำนึงถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่คาดเดาไม่ได้ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-saraban (<http://esaraban.vru.ac.th/archive/login.jsp>) ระบบฐานข้อมูล ITA นโยบายการป้องกันการทุจริตผ่านระบบออนไลน์ (<http://learn.vru.ac.th/engagement/ita.php>) ระบบการประชุมออนไลน์ การจัดประชุมวิชาการออนไลน์ เป็นต้น และปรับปรุงกระบวนการทำงานเครือข่ายอุปาทานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงกับเหตุการณ์การต่างๆ ในอนาคตเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้

ตารางที่ 6.1ก(1)-1 กระบวนการที่สำคัญในการออกแบบหลักสูตร การให้บริการแก่ท้องถิ่น และการวิจัย

พันธกิจ	คู่ความร่วมมือ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กระบวนการที่สำคัญ	ผลผลิตหลัก	ผู้รับบริการที่สำคัญ
1. กระบวนการหลักการทำงานของบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่ายประชาชน พัฒนาชุมชนท้องถิ่น)					
การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้และไม่ก่อให้เกิดรายได้	คู่ความร่วมมือ : ตำบลในพื้นที่ จ.ปทุมธานี จ.สระแก้ว และ จ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย	- คุณภาพการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น - การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่นตรงตามความต้องการ	- การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ - การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของชุมชน - การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชน - การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม - กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน - การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ - การรายงานผลสรุปของโครงการ - การจัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานบริการวิชาการสู่สาธารณะ	- จำนวนโครงการการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น - จำนวนเงินรายได้จากการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น - ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย - จำนวนผู้รับบริการ	ผู้มารับบริการ : ชุมชนและประชาชนในจ.ปทุมธานีและจ.สระแก้ว และจ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจารย์ผู้ให้บริการวิชาการ นศ. ชุมชน จ.ปทุมธานี จ.สระแก้ว และ จ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ผู้ส่งมอบ : มหาวิทยาลัย และ อว.					

ตารางที่ 6.1ก(1)-1 กระบวนการที่สำคัญในการออกแบบหลักสูตร การให้บริการแก่ท้องถิ่น และการวิจัย

พันธกิจ	คู่ความร่วมมือ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กระบวนการที่สำคัญ	ผลผลิตหลัก	ผู้รับบริการที่สำคัญ
2. กระบวนการหลักการทำงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท (พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ)					
งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท	คู่ความร่วมมือ : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายนอก/ภายใน นักเรียนนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ผู้ส่งมอบ : สสร.	- คุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท - ส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทตรงตามความต้องการ	- การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ - การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชนหรือหรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย - การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม - การกำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน - การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ - การรายงานผลสรุปของโครงการ - การจัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทสู่สาธารณะ	- จำนวนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรมงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท - จำนวนเงินรายได้จากงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท - ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย - จำนวนผู้รับบริการ	ผู้มารับบริการ : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

(2) แนวคิดการออกแบบ หลักสูตร

การวิจัย

การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

สำนักฯ เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักคือ งานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม งานสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยการนำองค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนและสังคม สำนักฯ ออกแบบกระบวนการดำเนินงานโดยมีการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินงานแล้วรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆตามผลิตภัณฑ์ จากนั้นนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) การทำ Focus Group ในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละส่วนงานมีความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน และเพื่อสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องนำกระบวนการที่ได้ลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกำหนดให้มีกระบวนการสนับสนุน 6 ด้าน ดังนี้ 1) การรับมอบนโยบายในการดำเนินงานและการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 2) การสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งประชาชน ชุมชน หน่วยงานรัฐ/เอกชน 3) ทำแผนปฏิบัติการ/จัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย 3) การดำเนินการตามแผน 4) การประเมินผล 5) มีการถอดบทเรียน เรื่องเล่า 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 ได้มีการทบทวนการให้บริการ และติดตามปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวัดผลสัมฤทธิ์ของผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจในการดำเนินการงาน ดังตารางที่ 6.1ข(1)-1 โดยสำนักฯ ดำเนินการตามกฎระเบียบ เช่น หลักเกณฑ์/ระเบียบทางราชการ หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ ในการควบคุมดูแลให้มั่นใจว่า การปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนด นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีตัวชี้วัดที่ใช้วัดประสิทธิผลของกระบวนการ โดยสำนักฯ นำกระบวนการที่มหาวิทยาลัยที่ได้ออกแบบไว้สู่การปฏิบัติงานเพื่อบรรลุตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ การระบุความเสี่ยงของแต่ละกระบวนการหลัก ขั้นตอนและแนวทางในการแก้ไขอย่างเป็นระบบโดยมีผู้บริหารสำนักฯถ่ายทอดและส่งมอบนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญผ่านช่องทางการประชุมสำนักฯทุกเดือนละ 1 ครั้ง และผ่านกลุ่มไลน์ (line) ของสำนักฯ และมีการมอบหมายรองผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมกำกับจัดการระบบงานหลัก ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละระบบงานและกระบวนการ และจะทบทวนตัววัดกระบวนการในรายเดือน รายไตรมาส และรายปี และนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้มาเรียนรู้ ทบทวนและนำไปปรับปรุงกระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

กรอบแนวคิด PDCA ของสำนัก

แนวคิด	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
Plan	การวางแผนจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น สำนักรวบรวมความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Do	สำนักมีการประชุมถ่ายทอดกรอบแนวความคิดการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในแผนงานที่เขียนไว้อย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Check	ตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไข แผนงานในขั้นตอนใดบ้าง จัดระบบการประเมินผลลัพธ์และวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ นำผลการปฏิบัติ ปัญหาข้อเสนอแนะเข้าสู่ที่ประชุม สรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนร่วมกัน	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Action	การปรับแก้ส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆก็ยอมรับแนวทางปฏิบัติตามแผนงานที่ได้รับผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป จัดประชุมรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาแก้ไข บูรณาการงานในระบบงานหลักและงานสนับสนุน	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง

การจัดการคุณภาพการออกแบบการบริการของสำนัก

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

การปรับปรุง/พัฒนา/นวัตกรรมในกระบวนการทำงานของสำนัก

กระบวนการ	ข้อกำหนดหลัก	ประเด็นที่สำคัญ	การปรับปรุง/พัฒนา/นวัตกรรม
การบริหารจัดการองค์กร - ธุรการ/ -การจัดการอาคารสถานที่ - การบริหาร งบประมาณ/การเงิน/ พัสดุ - การจัดการเทคโนโลยี และสารสนเทศ - การประกันคุณภาพ - การประชาสัมพันธ์	- การส่งเสริม/ พัฒนา ประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพของ ระบบ การทำงานของ สำนัก - การรักษา ภาพลักษณ์/ ภาพลักษณ์/	- การใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ ฐานข้อมูล และอินเทอร์เน็ต - ความคล่องตัวในการ บริหารงาน - ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการ ดำเนินการ - คุณค่าต่อผู้ใช้บริการ/ ผู้มีส่วนได้	- การปรับปรุงเกณฑ์และเพิ่มความสามารถในการทำงานของ ระบบเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้บริหารและ บุคลากร - การพัฒนาระบบเพื่อบริหารจัดการ งบประมาณ - การปรับปรุง บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารสถานที่ -การบริหารจัดการทรัพยากร สารสนเทศ - การประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์

	ผลประโยชน์ของ สำนัก	ส่วนเสีย/บุคลากร/สถาบัน	- การปรับปรุงเนื้อหาและเทคนิควิธีการเผยแพร่ข่าวสารผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ รูปภาพ และวีดิทัศน์ให้เหมาะสมกับองค์กรซึ่ง เป็นสถาบันการศึกษาทันสมัย เป็นปัจจุบัน และง่ายต่อการ เข้าถึง (เพิ่มช่องทางทางอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์)
--	------------------------	-------------------------	--

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

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น			
1. กระบวนการหลัก			
1.1 ระบบการบริหารจัดการ การให้บริการแก่ท้องถิ่น	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ	1.จำนวนโครงการ	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการ เป้าหมายมากกว่า 4.51
	2. การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	4. การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	2.ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	
	5. กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน		
	6. การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ		
	7. การรายงานผลสรุปของโครงการ		
	8.จัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นสู่สาธารณะ		
2. กระบวนการสนับสนุน			
2.1 ระบบสนับสนุน	1. แนวทาง/แผนงานการจัดทำ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	จำนวนเงินทุนสนับสนุน	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	2. มีระบบติดตามโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
	3. มีทุนสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท			
2. กระบวนการหลัก			
1.1 ระบบการบริหารจัดการ การส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ	จำนวนโครงการ	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการเป้าหมายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
	2. การวินิจฉัยผู้รับบริการและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	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	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	2. มีระบบติดตามโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
	3. มีทุนสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		

ค. การจัดการนวัตกรรม

(1) คณะ/หน่วยงานมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

สำนักฯ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักฯ ในการจัดการนวัตกรรม โดยสำนักฯ ได้กำหนดแนวทางในการจัดการนวัตกรรม ดังนี้ 1) การวิเคราะห์และทบทวนแนวทางการดำเนินงานและนวัตกรรม 2) สร้างบรรยากาศและกลไกส่งเสริมสนับสนุน 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) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านพัฒนางานและนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

(1) คณะ/หน่วยงานควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

ระบบการจัดการทรัพยากร สำนักฯ มีการควบคุมกำกับการใช้จ่ายเงินโดยผ่านกลั่นกรองแผนค่าขอตั้งงบประมาณ และแผนการใช้งบประมาณ เพื่อใช้งบประมาณอย่างมีคุ้มค่า โดยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการวางแผนกำกับการใช้งานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในสำนักงาน นอกจากนี้ สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน โดยประกาศมาตรการประหยัดพลังงานของสำนักฯ อาทิ จัดส่งเอกสารภายในผ่านระบบ e-mail การประชุมด้วย Google Meeting ,Zoom เป็นต้น ทำให้ลดต้นทุนในการใช้กระดาษ นอกจากนี้ มีนโยบายลดต้นทุนค่าไฟฟ้า ด้วยการเปิดเครื่องปรับอากาศสถานที่ทำงานเวลาอุณหภูมิ 26 องศาทุกวันทำการ พร้อมกับการจัดแยกขยะทุกประเภท 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	รณรงค์การใช้น้ำอย่างประหยัด	ใช้มาตรวัดน้ำเพื่อ รวบรวมข้อมูลการใช้น้ำ	ทุกเดือน	รายงานผลค่าน้ำ	มรว.
กระดาษ	ลดการใช้กระดาษ	ลดการใช้กระดาษในห้องประชุม ใช้กระดาษ reuse	ระบบสารบรรณและ รับส่งจดหมาย ออนไลน์ จำนวน/เวลา เบิกกระดาษ	ทุกเดือน	การเบิกจ่ายกระดาษ ประจำเดือนจากงาน พัสดุ	หนง. สนง.สสร.
ขยะ	จัดแยกขยะ	จัดกิจกรรมการคัดแยกขยะตาม ประเภทของขยะ/มีถังขยะแยก ตามประเภท	แบบบันทึกประเภท/ ปริมาณขยะในแต่ละ วัน	ทุกสัปดาห์	บัญชีรายรับธนาคาร ขยะ/ผลการรายงาน ขยะแต่ละประเภท	หนง. สนง.สสร.

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(1) คณะ/หน่วยงานมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

สำนักฯ มีกระบวนการและกลไกสนับสนุนพันธกิจหลัก(ตารางที่ 6.2ข-1) ในการจัดหาวัตถุดิบจากผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก ซึ่งนำเสนอสินค้าต่างๆ มีระบบกำกับกับการเบิกจ่าย โดยจัดทำข้อมูลการเบิกจ่ายแต่ละหน่วยงาน และจัดทำรายการของสำรองให้มั่นใจว่ามีอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6.2ข-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการของผู้ใช้งาน	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพ และตรงความต้องการ	1.กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ	ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.	ทุกรายการ	รายงานผลรับพัสดุแต่ละรายการ	คณะ
		2.จัดทำแผนการใช้พัสดุ		สัปดาห์แรก ของทุกเดือน	แผนการใช้พัสดุ	หน่วยงานใช้พัสดุ
การคัดเลือก	คัดเลือกผู้รับจัดหาที่มีความรู้ความชำนาญในพัสดุ	เชิญผู้รับจัดหาที่ผลงานดี รู้พัสดุๆ นั้นๆ มาเสนอราคา	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ทุกรายการ	รายงานผลการคัดเลือก	คกก.จัดหาพัสดุ
การจัดซื้อ	1.จัดซื้อพัสดุที่มีคุณภาพตรงความต้องการของผู้ใช้	1.วิธีตกลงราคา 2. วิธีคัดเลือก		ทุกรายการ	รายงานผลการจัดหาต่อ คกก.	คกก.จัดหาพัสดุ/
	2.จัดซื้อให้ทันตามกำหนด	3.วิธีประกวดราคา / วิธีพิเศษ			ประจำคณะ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การจัดส่ง	ส่งมอบพัสดุถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อกำหนดของสัญญาและข้อตกลง	กำหนดระยะเวลาการส่งมอบพัสดุให้ชัดเจนและเหมาะสม	ใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง/สัญญาซื้อ/สัญญาจ้าง	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การรับมอบ	รับมอบพัสดุตรงตามกำหนดระยะเวลา	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/	รายละเอียดคุณสมบัติของพัสดุที่ทำการจัดซื้อ	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	คกก.ตรวจรับพัสดุ/
	ถูกต้องครบถ้วนตามข้อตกลงของสัญญา	ผู้ตรวจรับพัสดุ ทำการตรวจรับพัสดุ				ผู้ตรวจรับพัสดุ
การเก็บรักษา	เก็บรักษาให้เป็นหมวดหมู่เรียบร้อย	1.บันทึกรายการ/จำนวนรายละเอียด	1.ทะเบียนคุมคลังพัสดุ	ทุกรายการ	รายงานทะเบียนพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
	และครบถ้วนถูกต้องตามบ/ข พัสต	2.บันทึกทะเบียนสินทรัพย์	2.ทะเบียนคุมสินทรัพย์			
การเบิกจ่าย	เบิกจ่ายพัสดุ เมื่อต้องการ	ผู้เบิกเขียนใบเบิกพัสดุขออนุมัติเบิกภายใน	ใบเบิกพัสดุ	เดือนละครั้ง	สรุปรายงานผลการเบิกจ่ายพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ

ค.การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย : คณะ/หน่วยงานดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่ปลอดภัยได้อย่างไร

สำนักฯ จัดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน มีจุดป้องกันตามมาตรการของมหาวิทยาลัย สำนักฯ มีการเตรียมความพร้อมความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมตามมาตรการของมหาวิทยาลัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยในวันราชการและวันหยุดราชการตามมาตรการของมหาวิทยาลัย 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
3. ระบบคัดกรองโรคระบาด Covid-19	1. มาตรการการป้องกันการระบาดของโรค 2. ความปลอดภัยของบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงาน	1. จุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย 2. มีการตรวจคัดกรอง ATK ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ก่อนการปฏิบัติงาน 3. การทำความสะอาดห้องสำนักงาน 5 ส	ระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
เตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน			
1. ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	1. พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2552 2. มาตรการป้องกันการเกิดอัคคีภัยในสถานศึกษา 3. อุปกรณ์เครื่องช่วยในการหนีไฟ	1. จำนวนอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่ตรวจสอบ 2. ทางหนีไฟโล่ง ไม่มีสิ่งกีดขวางปลอดภัย 3. มีจุดรวมพลบริเวณด้านหน้าลานศิลปะวัฒนธรรม	1. ระดับความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย 2. ระดับความพึงพอใจในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย: คณะ/หน่วยงานดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่ปลอดภัยได้อย่างไร

สำนักฯ มีการเตรียมความพร้อมความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เพื่อวิเคราะห์หาความเสี่ยงและความล้มเหลวของการดำเนินงานในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยซึ่งกำหนดให้เป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน โดยมอบให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผลในที่ประชุมทุกเดือน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 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	สถานที่/ด้านอาคาร.1 กรณีไม่สามารถใช้อาคาร/สถานที่ อุปกรณ์/ด้านวัสดุ.2 สำคัญ กรณีที่ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ที่สำคัญ ผลกระทบด้าน.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีไม่สามารถระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลกระทบด้าน.4 บุคลากร กรณีบุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ผลกระทบด้านคู่ค้า.5 ผู้ให้บริการ กรณีไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนด	จำแนกของการตอบส.1ของต่อภาวะฉุกเฉินเป็น 3 ระดับที่ 1สื่อสารถึงบุคลากรในอาคารถึงระดับสถานการณ์แต่ยังไม่ยุติการทำงาน และการอพยพ ระดับที่ 2 สื่อสารถึงบุคลากรในอาคารถึงระดับสถานการณ์และให้บุคลากรเตรียมพร้อมต่อการยุติการทำงาน และ อพยพ และรอยืนยันคำสั่งจากอธิการบดี ระดับที่ 3 อธิการบดีสั่งยุติการทำงานและการอพยพ จัดทำแผนปฏิบัติการ.2 เพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบต่างๆร่วมกับคณะกรรมการ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ .3 สถานที่รองรับ 1.3 -หน่วยงานในเครือข่าย วัสดุอุปกรณ์ 2.3 -ขอยืมในหน่วยงานในเครือข่าย -จัดซื้อทดแทน สารสนเทศ 3.3 -การนำข้อมูลสำคัญ ไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ของมหาวิทยาลัย บุคลากรหลัก 4.3 -การเตรียมบุคลากรสำรองทำงาน คู่ขนาน การส่งมอบงาน/ผู้รับบริการ 5.3 -การสำรอง/การเพิ่มเวลาทำงาน/การเพิ่มบุคลากรเฉพาะกิจ - work for home การทำงานที่บ้านผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ - การประชุมออนไลน์ ดำเนินการตามนโยบายของ 6.3 รัฐบาลหน่วยงานภาครัฐ เช่น พรก. มาตรการ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องของรัฐบาล กระทรวง อว. และประกาศของมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน: คณะ/หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

วิเคราะห์และเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน จัดทำแผนป้องกันภาวะอัคคีภัยและมีการซ้อมหนีไฟ น้ำท่วม แผ่นดินไหว

1) ระบบการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ การแก้ไขสู่สภาพเดิมสำนักฯ โดยคณะกรรมการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส ประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน จำนวน 3 ด้าน 1) ด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ 2) ด้านการจัด กิจกรรม/โครงการ และ 3) ด้านระบบข้อมูล/สารสนเทศ จากความเสี่ยงดังกล่าวจึงนำมาจัดทำเป็นแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน แต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับแต่ละฝ่ายงานและแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และมีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักฯ และเพื่อให้มั่นใจว่าแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินมีความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

สำนักฯ จึงดำเนินการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินดังนี้

1. ทบทวนแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติงานเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2565 โดย คณะกรรมการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน จึงมีการปรับแผนภาวะฉุกเฉินโดยเปลี่ยนและเพิ่มเติมผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงาน

2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

3. จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ต้องการติดต่อเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

4. ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมร่วมกับมหาวิทยาลัย เรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยมีตัวแทนบุคลากรทุกฝ่ายงาน และนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดต่อยังบุคลากรของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีแผนและการจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้บุคลากร ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉินอีกด้วย

5. แจ้งให้บุคลากรทราบและศึกษาแนวปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินให้มีความเข้าใจ รวมทั้งร่วมกันรณรงค์การป้องกัน และการระงับเหตุฉุกเฉินต่างๆ ได้แก่ การจัดทำแผนดับ การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์

6. กำหนดให้มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องระบบไฟฟ้า ระบบสารสนเทศ และเพื่อป้องกันการเกิดอัคคีภัย 3 เดือน/ครั้ง และมีแผนป้องกันและเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน แต่ละฝ่ายงาน

