



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

# รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปี 2565



สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

## คำย่อ

มรวอ.	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
สสร.	สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ
กก.	กรรมการ
คกก.	คณะกรรมการ
รอง อธ.	รองอธิการบดี
ผวจ.	ผู้ว่าราชการจังหวัด

## สารบัญ

	หน้า
คำย่อ	2
สารบัญ	3
โครงสร้างองค์กร (Organizational)	5
P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)	5
P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)	5
P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship)	10
P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)	12
P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)	13
P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)	14
หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)	17
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	17
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)	20
หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)	24
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	24
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	26
หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)	28
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)	28
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)	34
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	37
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organisational Performance)	37
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)	43

	หน้า
หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)	47
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)	47
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	52
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)	54
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)	54
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	62
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)	66
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ (Product and Process Results)	66
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)	67
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)	68
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)	69
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Financial, Market, and Strategy Results)	70

# โครงสร้างองค์กร (Organizational)

## P1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

### P1ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)

(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings) ผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร ได้แก่ 1) การอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร และ 2) การบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ในผลิตภัณฑ์แรก ได้แก่ โครงการอบรมสืบสานถ่ายทอดองค์ความรู้ศาสตร์พระราชาสอดคล้องตามหลักการของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) บุคลากรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเอกลักษณ์ของ มรวอ. ผลิตภัณฑ์ที่สอง ได้แก่ สร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ ผลิตภัณฑ์ของชุมชนได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ชุมชนมีความผูกพันกับสำนักฯ โดยทั้งสองผลิตภัณฑ์มีกลไกส่งมอบในรูปแบบของโครงการและกิจกรรม

ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก	ยอดขาย (% จากยอดขายทั้งหมด) ถ้ามี	กลุ่มลูกค้า	กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/ บริการ
<p>1. อบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชานำระดับ/passive)</p> <p>1) โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพ</p> <p>Re-invent/ Up-skill, Re-skill สำหรับอาจารย์เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น (บุคลากรสายวิชาการ)</p> <p>2) โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้วยการอบรมบุคลากรใหม่ผ่าน 4 ศูนย์การเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัยฯ (บุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุน)</p> <p>3) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทผ่าน 4 ศูนย์การเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัยฯ วิชาศึกษาทั่วไป (ตามรอยฯ)</p> <p>4) หลักสูตรส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่โรงเรียนสาธิตวไลยฯ</p>		<p>บุคคลภายใน (ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัยเป็นปกติ/การจัดโปรแกรมและโครงการเพื่อซึมซับศาสตร์พระราชาสู่สายเลือด)</p> <p>-บุคลากรสายวิชาการ (ครู/อาจารย์)/สายสนับสนุน</p> <p>- นักศึกษา</p> <p>- นักเรียนสาธิตวไลยฯ</p>	<p>- การจัดโครงการอบรมส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามศาสตร์พระราชานำ</p> <p>- การจัดกิจกรรมที่เรียนรู้เนื้อหาศูนย์การเรียนรู้ตามศาสตร์พระราชานำ</p>

ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก	ยอดขาย (% จากยอดขายทั้งหมด) ถ้ามี	กลุ่มลูกค้า	กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/ บริการ
<p><b>2. ส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ (ทางเลือก/ active)</b></p> <p>1) พัฒนาท้องถิ่น 70 ตำบล จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (งบยุทธศาสตร์)</p> <p>2) พัฒนาพื้นที่ภายใต้โครงการ U2T 3 จังหวัด 56 ตำบล</p> <p>3) งบยุทธศาสตร์ราชภัฏ 14 ตำบล</p> <p>3) โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช</p> <p>4) การถ่ายทอดศาสตร์พระราชา</p> <p>4) ฐานการเรียนรู้ Valaya Land</p> <p>5) ศูนย์ศาสตร์พระราชากายนอก</p> <p>6) แผนงานจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนผ่านช่องทาง VRU Marketplace</p>		<p><b>บุคคลภายนอก</b></p> <p>-เจ้าหน้าที่ภาครัฐ</p> <p>-เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ</p> <p>-เอกชน</p> <p>-ครู/อาจารย์</p> <p>-ประชาชนทั่วไป/ผู้นำชุมชนท้องถิ่น</p> <p>-นักเรียน/นักศึกษาทั่วไป</p>	<p>- จัดโครงการอบรม สอดคล้องตามหลักการของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.)</p> <p>- การดำเนินโครงการที่เพิ่มศักยภาพของชุมชนในพื้นที่ให้เป็น “นวัตกรรมชุมชน” เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง</p> <p>- การดำเนินโครงการที่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ให้ได้รับการยอมรับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)</p>

หมายเหตุ: กลไกส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งมอบโดยตรง ผ่านสาขา ผ่านตัวแทนจำหน่าย

## (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ (Mission, Vision) :

### พันธกิจ

1. อบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา
2. ส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์

### วิสัยทัศน์

ต้นแบบแห่งการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาที่ครบองค์ความรู้อย่างสมดุลและยั่งยืนชั้นนำในระดับประเทศ

## คำนิยาม

L = Learning (การเรียนรู้)

E = edutainment (การเรียนรู้เชิงบันเทิง) or engagement (พันธกิจสัมพันธ์)

A = Active (พร้อมปฏิบัติ, กระตือรือร้น) or Action (การปฏิบัติ, การดำเนินการ)

R = Relationship (ความสัมพันธ์, ความเป็นญาติกัน)

N = Network (เครือข่าย)

หมายเหตุ: การใช้คำต่างๆ เช่น เจตจำนง วิสัยทัศน์ พันธกิจ คำนิยาม มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละองค์กร อาจมีน้อยกว่า มากกว่า หรือเรียกชื่อแตกต่างกันไปตามแต่ละองค์กร

### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile) :

กลุ่ม/ประเภท บุคลากร	เพศ		รวม	ระดับการศึกษา			ระดับตำแหน่ง		
	ชาย	หญิง		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี	ผู้บริหาร ระดับสูง	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ระดับปฏิบัติการ
ข้าราชการ			2			2	1	1	
พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ						11		3	8
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	2	3	1	-	4	2			8
พนักงานราชการ	-	1	-	-	-	1			
เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง	-	-	-	-	1	-			
ลูกจ้างชั่วคราว	6			6					
<b>รวม</b>	<b>27</b>								

กรณีองค์กรมีการทำงานเป็นกะ แบ่งเป็น (จำนวนกะ)

-

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (ถ้ามี)

ภาระงาน/ฝ่ายงาน	ข้อกำหนด
-	-

(4) สินทรัพย์ (Assets) :

<p><b>อาคารสถานที่</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ</li> <li>2. หอนิทรรศน์ราชภัฏ ณ อาคารส่งเสริมการเรียนรู้ ชั้น 2</li> <li>3. อาคารแสดงผลงานนักศึกษา</li> <li>4. อาคารนิทรรศการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</li> <li>5. อาคารศูนย์ประสานงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</li> <li>6. อาคารปฏิบัติการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</li> <li>7. โรงเรือนอัจฉริยะ จำนวน 4 โรงเรือน</li> <li>8. เล้าเป็ดเล้าไก่ จำนวน 2 หลัง</li> <li>9. กระถ่อมไม้ไผ่ จำนวน 4 หลัง</li> <li>10. ชุมนไม้ไผ่ จำนวน 5 ชุมน</li> <li>11. โรงเรือนพืชเงินล้าน จำนวน 1 โรงเรือน</li> <li>12. อาคารสถานที่/ที่ดินศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประมาณ 40 ไร่</li> <li>13. VRU Market Place</li> </ol>
<p><b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รถมอเตอร์ไซด์ขนส่งผลิตภัณฑ์ภายในสำนัก</li> <li>2. ตู้เย็น จำนวน 3 ตู้</li> </ol>
<p><b>เทคโนโลยี</b></p>	<p>-</p>
<p><b>อุปกรณ์/เครื่องมือ</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คอมพิวเตอร์ จำนวน 14 เครื่อง</li> <li>2. ทีวี จำนวน 3 เครื่อง</li> <li>3. โน้ตบุค จำนวน 6 เครื่อง</li> <li>4. เครื่องสีข้าว</li> <li>5. เครื่องปั่นดิน/ผสมดิน/ย่อยดิน</li> <li>6. รถไถเดินตาม 2 เครื่อง</li> <li>7. เครื่องปั้มน้ำ</li> <li>8. ท่อสูบน้ำพญานาค 2 เครื่อง</li> <li>9. โซล่าเซลล์ 4 จุด</li> <li>10. เครื่องหยอดเหรียญอาหารปลา 1 เครื่อง</li> </ol>
<p><b>แหล่งเรียนรู้</b></p>	<p>แหล่งเรียนรู้ จำนวน 4 ฐาน ดังนี้</p> <p><b>ฐานที่ 1 ภูมิพลังแผ่นดิน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พระราชประวัติของรัชกาลที่ 9</li> <li>2. พระอัจฉริยภาพของรัชกาลที่ 9</li> <li>3. พระราชกรณียกิจสำคัญของรัชกาลที่ 9 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ / ”จากนภา ผ่านภูผา สู่มหานคร</li> <li>4. หลักการทรงงานแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/</li> <li>5. พระราชประวัติ สมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์</li> </ol> <p><b>ฐานที่ 2 อุทกธารอาหารเพื่อชุมชน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พืช ผัก ริมน้ำ</li> <li>2. เลี้ยงปลาด้วยอาหารธรรมชาติ</li> <li>3. เครื่องมือจับปลาพื้นบ้าน</li> <li>4. หาดู๋ หากิน ในวิถีริมน้ำ</li> </ol> <p><b>ฐานที่ 3 ความมั่นคงด้านอาหาร</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. “โคก-หนอง-นา” โมเดล</li> <li>2. เกษตรคนเมือง</li> <li>3. โรงเรือนเพาะเห็ดอัจฉริยะ: (IOT)</li> <li>4. สวนหย่อมกินได้</li> <li>5. การปรับปรุงดินสำหรับปลูกพืช</li> </ol>



	<p><b>ฐานที่ 4 วิถีไทยร่วมสมัย</b></p> <p>1. วิถีชานา 2. เกษตรปลอดภัย</p> <p>3. บ้านชีวิวิถี อยู่อย่างพอเพียง 4. ผลิตภัณฑ์ครัวเรือนพื้นฐาน</p> <p>5. การอนุรักษ์พันธุ์ไม้พื้นเมือง</p>
--	--

(5) ภาวะเป็ยบด้านสิ่งแวดลอม (Regulatory Environment) : องค์กรดำเนินการภายใต้ภาวะเป็ยบ  
 ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

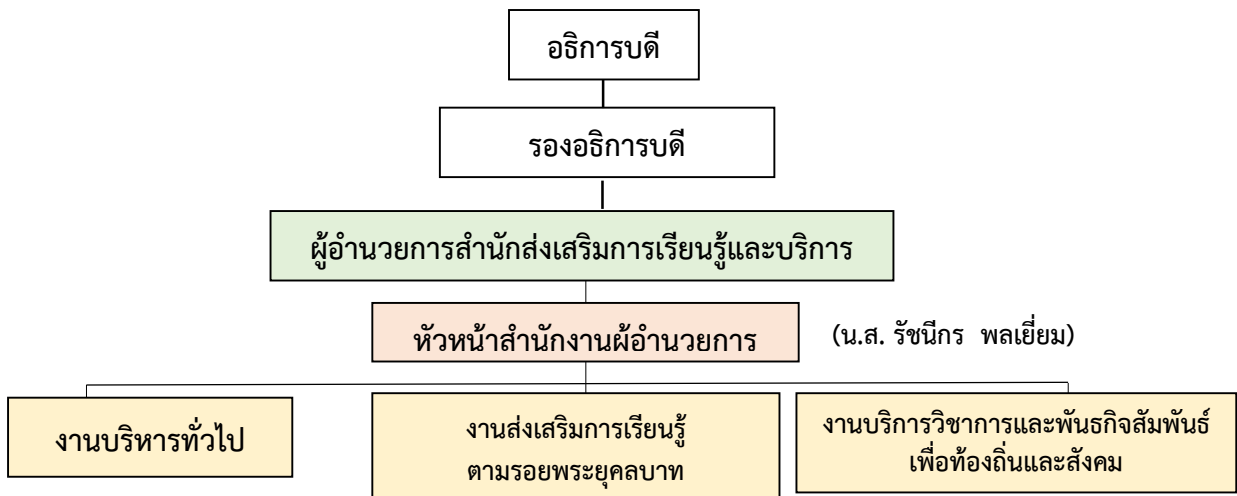
1. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. การรับรอง (accreditation, certification) หรือการขึ้นทะเบียน
3. มาตรฐานอุตสาหกรรม
4. ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์
5. อื่นๆ (ถ้ามี)

สสร. ให้ความสำคัญกับภาวะเป็ยบข้อบังคับในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงกฎหมาย  
 ภาวะเป็ยบ ข้อบังคับรวมทั้งมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิด  
 ผลกระทบทางลบต่อสังคม รวมทั้งผลกระทบต่อสำนัก โดยมีการระบุปัจจัยเสี่ยงและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจ  
 ก่อให้เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก โดยให้แต่ละงานที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการ  
 หลักร่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยง และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่าง  
 ต่อเนื่องภายใต้งานนโยบายและแผน

หมวด	ภาวะเป็ยบข้อบังคับ
1. การบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระเบียบการเบิกจ่ายเงินรายได้มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561</li> <li>- พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ            กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> <li>- พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2564 และระเบียบ            กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2564</li> <li>- ระเบียบสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัด            ปทุมธานี ว่าด้วย การเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2)</li> <li>- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี            เรื่อง กรอบ แนวทางการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี            งบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2562</li> </ul>
2. การบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540</li> <li>- พ.ร.บ.กักพืช พ.ศ. 2507 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.กักพืช (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542</li> <li>- พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> <li>- พ.ร.บ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2560</li> <li>- พ.ร.บ.เรื่องการทำคามผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560</li> <li>- พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</li> <li>- พ.ร.บ.อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2564</li> <li>- กฎกระทรวงด้านความปลอดภัย เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย            พ.ศ. 2555</li> <li>- ระเบียบการเบิกจ่ายเงินรายได้มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561</li> <li>- พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563</li> <li>- ระเบียบ มรวอ. ว่าด้วยกองทุนพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2563</li> </ul>

P1.ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationship)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) :



(รอง ผอ.ที่ดูแล อ.วิทยาลัย  
กลุ่มสังข์เจริญ)

- งานธุรการ
- งานการประชุม
- งานบริหารทรัพยากรมนุษย์
- งานการเงินและงบประมาณ
- งานพัสดุ
- งานนโยบายและแผน
- งานประกันคุณภาพการศึกษา  
และประเมินผลการดำเนินงาน
- งานควบคุมภายใน
- งานบริหารความเสี่ยง
- งานการจัดการความรู้
- งานประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- งานการประเมินคุณธรรมและความ  
โปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
(ITA)

- งานอื่น ๆที่ได้รับมอบหมาย

**เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ**

- 1.น.ส. พัทธนันท์ มาเจริญมัทธโน
- 2.น.ส. สุภาพร แซ่กู่

งานส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพมนุษย์  
(รอง ผอ.ที่ ดูแล อ.ดร.วีรรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์)

งานพัฒนาศูนย์เรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้  
ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง  
(รอง ผอ.ที่ดูแล ผศ.ดร.มัทนภรณ์ ไหม่คามิ)

- งานสืบสานโครงการอันเนื่องมาจาก  
พระราชดำริ  
(รอง ผอ.ที่ดูแล ผศ.ดร. มัทนภรณ์ ไหม่คามิ)
- งานหลักสูตรระยะสั้นและการฝึกอบรมที่  
ก่อให้เกิดรายได้  
(รอง ผอ.ที่ดูแล ผศ.ดร. มัทนภรณ์ ไหม่คามิ)
- งาน VRU Marketplace  
(รอง ผอ.ที่ดูแล อ.ดร.วีรรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์)
- งานอื่น ๆที่ได้รับมอบหมาย

**เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ**

1. น.ส. บุญญรักษา อรรถพันธ์
2. น.ส. วิไลลักษณ์ การุญวงศ์
3. น.ส. พัชรินทร์ มิทรน

งานบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์  
(รอง ผอ.ที่ดูแล อ.ดร.วีรรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์)

- งานถอดบทเรียนและเผยแพร่งานบริการและ  
พันธกิจสัมพันธ์ (รอง ผอ.ที่ดูแล อ.ดร.วีรรัตน์  
สัมพัทธ์พงศ์)
- งานส่งเสริมนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยที่มี  
ผลกระทบต่อชุมชนและสังคม (รอง ผอ.ที่ดูแล  
อ.ดร.วีรรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์)
- งานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจาก  
พระราชดำริ  
(รอง ผอ.ที่ดูแล ผศ.ดร.มัทนภรณ์ ไหม่คามิ)
- งานบูรณาการงานวิจัยและงานบริการวิชาการ  
เพื่องานพันธกิจสัมพันธ์ (รอง ผอ.ที่ดูแล ผศ.ดร.  
มัทนภรณ์ ไหม่คามิ)
- งานระบบคอมพิวเตอร์และพัฒนาสารสนเทศทาง  
บริการวิชาการ และพันธกิจสัมพันธ์เพื่อท้องถิ่น  
และสังคม

(รอง ผอ.ที่ดูแล ผศ.ดร. มัทนภรณ์ ไหม่คามิ)

- งานอื่น ๆที่ได้รับมอบหมาย

**เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ**

1. นายเมธี ถูกแบบ
2. น.ส.เพ็ญศิริ ไพจิตร
3. นายภาณุวัฒน์ ดวงภมร

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

ลูกค้า

กลุ่ม	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expectation)
1.บุคคลภายใน (ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัย เป็นปกติ/การจัดโปรแกรมและโครงการเพื่อซิมซิปศาสตร์ พระราชาสู่สายเลือด) -บุคลากรสายวิชาการ (ครู/อาจารย์)/สายสนับสนุน - นักศึกษา - นักเรียนสาธิตวไลยฯ	- ได้กิจกรรมที่ศศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงศาสตร์พระราชา - ได้พัฒนาทักษะและส่งเสริมการศึกษาของค้ความรู้ด้านศาสตร์พระราชาในส่วนของภาคปฏิบัติเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน	- หลักสูตรระยะสั้นที่สามารถเรียนรู้ศาสตร์พระราชาอย่างครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
2.บุคคลภายนอก -เจ้าหน้าที่ภาครัฐ -เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ -เอกชน -ครู/อาจารย์ -ประชาชนทั่วไป/ผู้นำชุมชนท้องถิ่น -นักเรียน/นักศึกษาทั่วไป	- ได้ต้นแบบการจัดองค์ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้านศาสตร์พระราชา - ได้แนวทางการแก้ไขการดำเนินงานองค์กรตามความรู้ของศาสตร์พระราชา - แนวทางการดำเนินงานสนองพระราชดำริเพื่อรับป้ายสนองพระราชดำริ	- ทุนการศึกษาดูงานจากหน่วยงานภาคนอกให้สามารถกลับมาศึกษาดูงานได้อีกครั้ง - การพัฒนาโครงการด้านศาสตร์พระราชาร่วมกับมหาวิทยาลัยฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expectation)
<b>ด้านการอบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา</b>		
1. ครอบครัวของครู/อาจารย์	มีกิจกรรมให้ความรู้ และสนับสนุนการเรียนการสอน	มีช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากองค์ความรู้ที่ได้รับในโครงการอบรม
2. ผู้ปกครองของนักเรียน/นักศึกษา	มีกิจกรรมให้ความรู้ สร้างอาชีพและพัฒนาศักยภาพ	ทุนการศึกษาในการเข้าร่วมอบรม

ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์		
กลุ่ม	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expectation)
1. ประชาชนในชุมชนบริเวณใกล้เคียง	- ได้รับการช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี - มีกิจกรรมที่ช่วยเหลือให้ความรู้สร้างอาชีพ และแก้ปัญหาของชุมชน	มีรายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- มีกิจกรรมให้ความรู้ สร้างอาชีพ และแก้ปัญหาของชุมชน	งบประมาณสนับสนุนโครงการพัฒนาท้องถิ่น
3. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	การแสดงอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนให้ไปสู่สายตาสาธารณชน	แนวทางการแสดงอัตลักษณ์ที่นำเสนอไปสู่ระดับสากล

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

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาท ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ
มหาวิทยาลัย/หน่วยงานคู่สัญญา/ โรงเรียน/ชุมชน	-การพัฒนาบุคลากร นักเรียน และนักศึกษา เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน การจัดโครงการ/กิจกรรม ร่วมกัน
-องค์กรภาครัฐ/องค์การบริหารส่วนตำบล -องค์กรภาคเอกชน	-ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนด ส่งมอบทันเวลา -ผลงานนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์และสร้างมูลค่า

## P2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

### P2.ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position) : ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน. คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง  
Market Size โดยรวม

จำนวนคู่แข่งมีทั้งหมด 38 แห่งที่เปิดโครงการประเภท โครงการอบรมสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน ,  
โครงการอบรมฐาน Market Share ขององค์กร  
1 ใน 38 ทั้งประเทศ สำหรับงานสวน  
1 ใน 27 ทั้งประเทศของงานฐาน

### ปัจจัยความสำเร็จในการแข่งขัน ขององค์กร

1. ตำแหน่งที่ตั้งของโครงการ 2. ฐานลูกค้าเก่า 3. ความนิยมจากศักยภาพในความพร้อม ในนิทรรศการสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนและฐานทรัพยากรท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ครั้งที่ 5 ศักยภาพมากล้นมีให้เห็น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี 4. ความพร้อมของวิทยากรภายในมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของปริมาณและคุณภาพ

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ลำดับในการแข่งขัน	แหล่งข้อมูล
1. จำนวนหลักสูตรภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ (อพ.สธ.)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ		www.rspg.or.th
2. งานฐานทรัพยากรท้องถิ่น (โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ)	วิทยาเขตหันตา		

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

ประเภทหรือชื่อของคู่แข่ง/คู่แข่ง	การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขัน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตหันตา	อพ.สธ มีนโยบายให้แต่ละมหาวิทยาลัยจัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานเพื่อสนองพระราชดำริ

## P2.ข บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ระบุสถานการณ์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ ผลกระทบต่อองค์กร  
ความได้เปรียบ

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
บุคลากร	1. มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	-มีแนวปฏิบัติด้านการเงินและพัสดุที่ดีสามารถตรวจสอบได้ -มีคณะกรรมการตรวจสอบภายในและรายงานต่อมหาวิทยาลัย
	2.ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	- ความหลากหลายของบุคลากรทั้งในด้านความเชี่ยวชาญและคุณวุฒิ มีอาจารย์นักพัฒนาที่มีความสามารถเข้าถึงชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายได้ทุกสถานการณ์
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การดำเนินโครงการ/กิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	-มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนและสังคมที่หลากหลายครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
การปฏิบัติการ	การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	การส่งเสริมสนับสนุนโครงการอบรมพัฒนาศูนย์บุคลากรภายใน สสร. โดยให้อาจารย์นักพัฒนาเข้าอบรมการเตรียมความพร้อมเพื่อถ่ายทอดการดำเนินงานตามแนวทางของ อพ.สธ.

## P2.ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

ระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

ชื่อระบบ	อธิบายรายละเอียดพอสังเขป
PDCA	<p>สสร. มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานภายในองค์กร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. plan การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร มีการศึกษายุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์การบริการวิชาการและความต้องการของจังหวัด/ชุมชน โดยคำนึงถึงกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมอบหมายความรับผิดชอบ - กำหนดตัวชี้วัดและตั้งเป้าหมาย - สำรวจสถานการณ์ปัจจุบันองค์กร มีการรวบรวมข้อมูลจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา จำเป็นต่อการวางแผนและพัฒนา ได้แก่ ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ข้อมูลลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อมูลได้มาจาก Feedback การทำงานร่วมกัน ความพึงพอใจ และผลของการดำเนินงาน ขั้นตอนการวางแผนจะเป็นการประชุมหารือร่วมกัน ของทุกภาคส่วน โดยเน้นถึงประเด็นปัญหาที่พบจากการดำเนินงาน เพื่อให้มองเห็นทิศทางการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน</li> <li>2. Do โดยการดำเนินกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภาพตามแผนงาน             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้</li> <li>2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสาร</li> </ol> </li> <li>3. Check มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินตัวชี้วัดตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการติดตาม ให้มหาวิทยาลัยทราบ</li> <li>4. Act มีการนำผลการดำเนินงานและผลประเมินการปฏิบัติงานมาปรับปรุงพัฒนา พร้อมทั้งมีการประชุมร่วมกันกับกลุ่มผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนด</li> </ol>

# หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

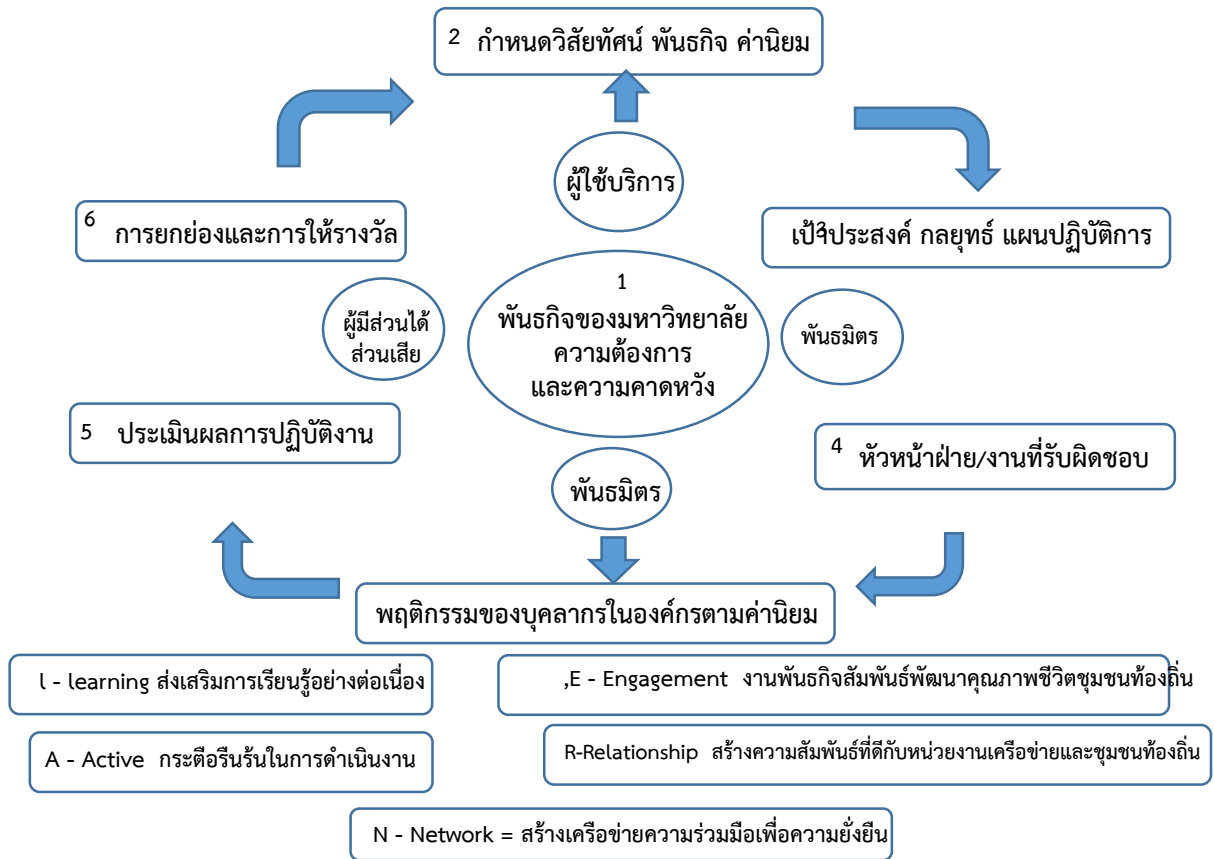
## 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

### 1.1.ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์

ผู้บริหารของสำนักมีส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัยในการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ในช่วงไตรมาสที่ 1 – 2 ของทุกปี โดยคำนึงถึงลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีผู้บริหารและบุคลากร เข้าประชุมสัมมนา ร่วมกัน ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ แล้วสรุปผลความคิดเห็นที่ได้จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำเป็นร่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม เสนอให้ กบ. พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมและเห็นชอบ และนำเสนอให้สภา มรวอ. ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อกำหนด วิสัยทัศน์ว่า “ต้นแบบแห่งการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาที่ครบวงจรอย่างสมดุลและยั่งยืน ชั้นนำในระดับประเทศ” 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. ด้านอบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา 2. ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ จากนั้นมีการดำเนินงานแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนัก โดยเริ่มต้นจากโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนัก ซึ่งเป็นโครงการในการสร้างความเชื่อมโยงเพื่อสร้างค่านิยม มุ่งสร้างผลงานทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ผ่านการระดมสมอง และการทำ workshop ในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของสำนักในช่วง 5 ปีข้างหน้า พ.ศ. 2566 – 2570 เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ โดยจะมีการทบทวน วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ เป็นประจำทุกปี โดยในปี 2565-2566 มีการเพิ่มโมเดล อาจารย์นักพัฒนาท้องถิ่น 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 วิดีทัศน์ในกิจกรรมการเปิดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบดังภาพที่ 1.1-1ก



ภาพที่ 1.1-1ก รูปแบบช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

สำนักมีรูปแบบและวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ตารางที่ 1.1-1x 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



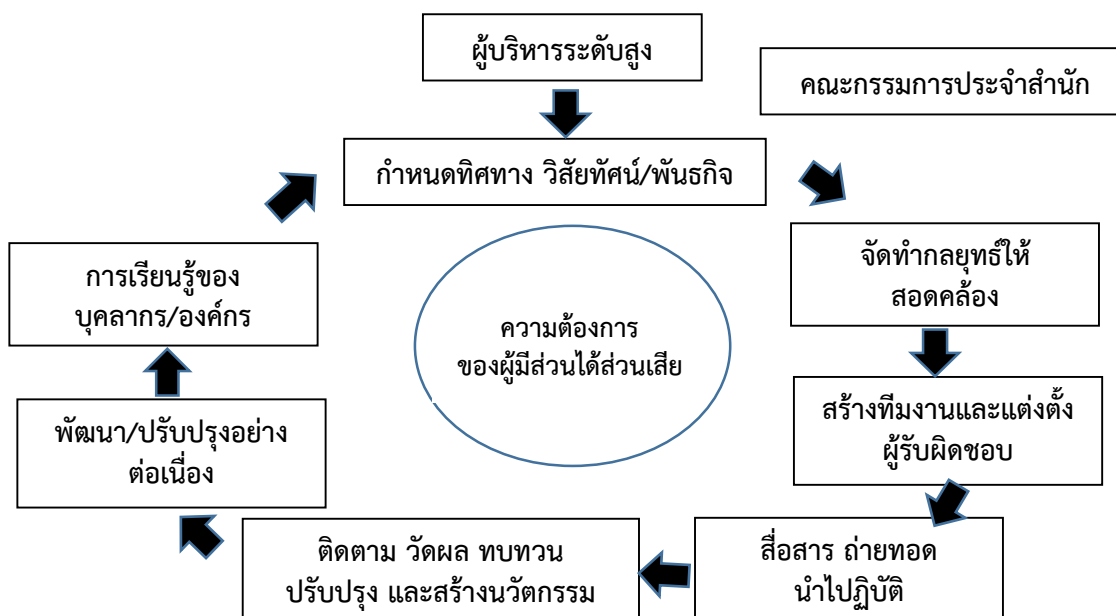
ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย	รูปแบบและวิธีการสื่อสาร	ความถี่ในการสื่อสาร
ความต้องการ ของลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	บุคลากร	-การพูดคุยโดยตรง และโทรศัพท์ -การสื่อสารผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM -Social media, Facebook ,Group line	อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง 2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง ตามโอกาส
	ลูกค้า/รับบริการ/	- การพูดคุยโดยตรง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

**1.1ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร : ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไร  
ในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร**

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 การสร้างองค์กรของ สสร.

## 2. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร

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

## 3. การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

ผู้บริหารได้สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจากความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริงรวมทั้งการนำปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานมารวมกันสร้างนวัตกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงาน สนับสนุนให้จัดทำแผนภาพกระบวนการทำงานในแต่ละงาน ผลิตุค่มือการปฏิบัติงานพัฒนาระบบงาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ โดยผ่านข้อตกลงภาระงาน รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรเขียนข้อเสนอโครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่องานพันธกิจสัมพันธ์ เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์กรในอนาคต

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)

### 1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร : องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ

ผู้บริหารสำนักใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลองค์กร 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 สอบถามบุคลากรทุกระดับและรายงานผลการประเมินต่อที่ประชุมที่ผู้บริหาร ที่ประชุมคณะกรรมการประจำของสำนัก

(2) ผู้บริหารสำนักใช้หลักการกระจายอำนาจ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ กำกับดูแลการดำเนินงานของงานต่างๆ และรายงานในที่ประชุมที่ผู้บริหารสำนักเพื่อรับทราบและพิจารณาในกรณีที่การดำเนินงานมีอุปสรรค หรือปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายในเวลาที่กำหนดได้

(3) ทางด้านงบประมาณและการเงินผู้บริหารสำนักได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายแผนฯ กำกับ ดูแลและกำหนดให้มีการรายงานสถานะงบประมาณและการเงินของคณะทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงานสำนักนอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเข้ามาตรวจสอบด้านงบประมาณและการเงินของสำนักเป็นประจำทุกปี

(4) สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการโดยเปิดช่องทางในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ สำนักทั้งอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหากมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการคำชี้แจง การแก้ไข หรือปรับปรุง 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

เนื่องจากผลผลิตหลักของ สสร. คือองค์ความรู้เกิดจากงานบริการวิชาการ สำนักจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินการในด้านดังกล่าวโดยมีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับรวมทั้งมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม รวมทั้งผลกระทบต่อสำนัก โดยมีการระบุปัจจัยเสี่ยงและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบจากการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนัก โดยให้แต่ละงานที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการหลักต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยง และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องภายใต้งานนโยบายและแผน ดังตาราง

#### การจัดการกับผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบ

ประเด็น	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	แผนป้องกันและลดผลกระทบ
ด้านบริการวิชาการ คุณภาพโครงการบริการวิชาการ	ผลงานบริการวิชาการไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้	- ผู้รับผิดชอบประสานงานติดตามในโครงการที่คาดว่าจะไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้และเตรียมหาแนวทางการแก้ไขปัญหา - ติดตามสอบถามสาเหตุเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า

## 1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม : องค์การดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของชุมชน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการอย่างไร

1.2ข (1) การปฏิบัติตามกฎหมายและตัวชี้วัดในการควบคุมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ผู้บริหารดำเนินการกิจของหน่วยงานให้อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายระเบียบ ผู้บริหารสำนักให้ระบบในการกำกับดูแลและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวดังนี้

1. ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนัก
2. มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทุกพันธกิจ
3. มีนโยบายและแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
4. สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรของสำนักอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
5. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปของคณะกรรมการที่โปร่งใสและเป็นธรรมกับบุคลากร
6. มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านทางการประชุมต่าง ๆ ในเรื่องของจริยธรรมในการปฏิบัติงานรวมทั้งการกำหนด code of conduct (จรรยาบรรณ)

7. หากมีการประพฤติที่แสดงให้เห็นถึงความไม่ถูกต้อง ผู้บริหารสำนักจะมอบหมายให้งานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวรายงานต่อผู้บริหารสำนักเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสมต่อไป

8. ผู้บริหารสำนักกำหนดให้ประเด็นการขึ้นนำด้านงานบริการวิชาการและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสุขเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างงานบริการวิชาการให้กับสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

9. กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์ชั้นนำการบริการวิชาการโดยมีการวางแผนปฏิบัติการในแต่ละปี เพื่อกำหนดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้กับชุมชนใกล้เคียงโดยรอบ รวมทั้งการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและสร้างเครือข่าย โดยผู้บริหารสำนักจะกำหนดผู้รับผิดชอบกลยุทธ์และกิจกรรมหรือโครงการโดยมอบหมายให้ดำเนินการในรูปของคณะทำงานหรือคณะกรรมการชุดต่าง ๆ โดยมีโครงการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม
2. การดำเนินการทำกิจกรรมที่เป็นต้นแบบให้กับสังคมโดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ได้แก่ โครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว เพื่อณรงค์ให้ลดการใช้ไฟฟ้า น้ำประปา และกระดาษภายในสำนักงาน
3. การนำผลิตภัณฑ์ของชุมชนมาจำหน่ายใน VRU Marketplace shop ศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชน เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นขั้วความเจริญเศรษฐกิจเชิงพื้นที่ (University as a Market place)
4. โครงการศูนย์การเรียนรู้ เพื่อเป้าหมายการพัฒนาพื้นที่ที่ยั่งยืนสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรชุมชน เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้/ศูนย์เรียนรู้ของชุมชน เพื่อการพัฒนาพื้นที่อย่างยั่งยืน
5. โครงการตลาดนัดสีเขียว (Green market) เป็นต้น

สร. ได้ดำเนินงานการยกคุณภาพมาตรฐานชีวิตของชุมชนท้องถิ่น และพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน ได้คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มรวอ. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนิกปฏิบัติจากภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญในการพัฒนาชุมชน และท้องถิ่น

## 1.2c องค์กรสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร

สสร. มีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนในมิติต่างๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางของ อว. ที่มีหลักงาน 16 เป้าหมาย ให้ชุมชนทั่วประเทศพ้นจากความยากจน เกิดเป็นชุมชนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งระดับตำบลใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ตำบลพ้นความยากลำบาก ตำบลมุ่งสู่ความพอเพียง และตำบลมุ่งสู่ความยั่งยืน โดยการพัฒนามิติ ด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของตำบลอื่นๆ อย่างบูรณาการ เพื่อให้เกิดโครงการในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง 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. 2566 การวิเคราะห์ตามหลักงาน 16 เป้าหมาย พบว่า จัดเป็น “ตำบลมุ่งสู่ความยั่งยืน” ในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นในการฟื้นฟูและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก และสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ การพัฒนาตำบลคลองห้า เพื่อสร้างความยั่งยืนมากขึ้นต้องดำเนินการ ดังนี้

1) พัฒนากลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็ง สินค้ามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ส่งเสริมให้เป็นสินค้า OTOP และพัฒนาระบบการตลาดในรูปแบบต่างๆ

2) ส่งเสริมกิจกรรมชุมชนที่ก่อให้เกิดรายได้และลดรายจ่าย ได้แก่ การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร และการลดใช้สารเคมีในการผลิตพืช

3) ส่งเสริมและยกระดับสินค้าเกษตรในชุมชนเพื่อให้ได้มาตรฐาน GAP

ดังนั้น สสร. ได้จัดทำโครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยดำเนินงานตามหลักงาน 16 เป้าหมาย เพื่อให้คนในชุมชนสามารถบริหารจัดการชีวิตตนเองได้อย่างสมดุลและมีความเหมาะสม สามารถดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ร่วมกับการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพิ่มคุณค่าและมูลค่า เสริมเศรษฐกิจฐานรากในชุมชน เสริมสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน และการจัดการชุมชนตามแนวทางการพัฒนาสังคมในรูปแบบการรวมกลุ่มทางสังคม สร้างผู้นำชุมชน และปลูกฝังจิตอาสาให้กับประชาชน เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง มั่นคง นำไปสู่การพึ่งพาตนเองและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

## หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

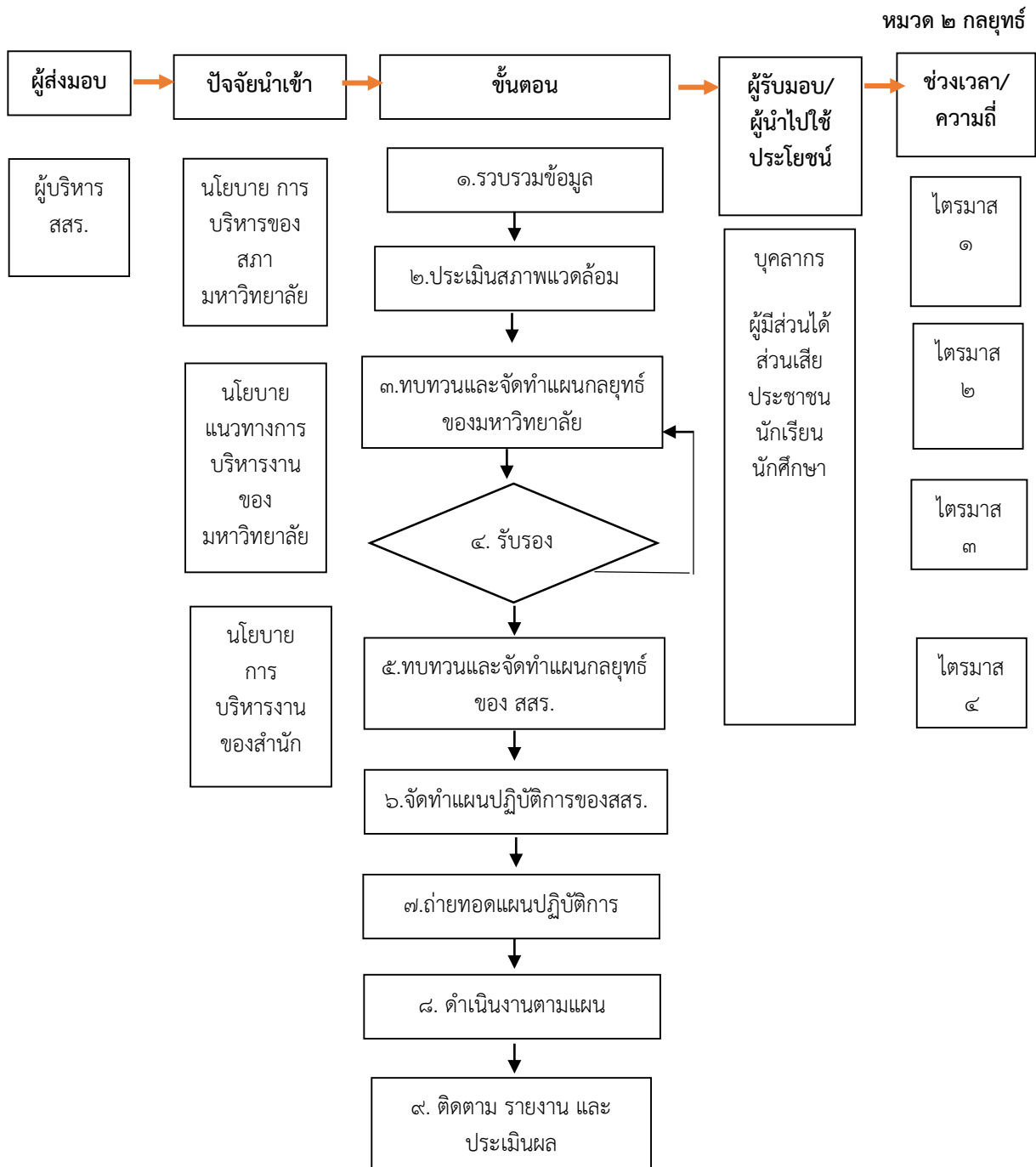
#### 2.1ก องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร

สสร.มีแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี ได้แก่ แผนกลยุทธ์ของ สสร. (พ.ศ. 2565 - 2569) ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ และ มรภ.และมีแผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการรายปี โดยมีกระบวนการเริ่มจาก ผู้บริหารได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย จากนั้นจึงศึกษาข้อมูล และทำการวิเคราะห์นโยบายการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนัก แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย คำนึงมององค์กร ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือจากการทำ PDCA และ SWOT analysis มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ สำคัญๆ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อแผนฯ จากนั้นนำไปปรับปรุงให้เหมาะสม แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ทุกคนมีส่วนร่วมเสนอต่อคกก. บริหารประจำสำนัก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะก่อนจัดทำแผนฯ ฉบับสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำสู่การประชุมประชากรในสำนัก โดยมีผู้อำนวยการสำนักและทีมบริหาร ซึ่งแจ้งวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานหลัก ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านการเผยแพร่ในรูปเอกสาร และเว็บไซต์ การดำเนินงานดังกล่าวจัดเป็นประจำทุกปี จากนั้นจะมีกระบวนการติดตามประเมินผล โดยกองนโยบายและแผนฯ ใน 2 ลักษณะ คือ (1) การติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่งมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำเป็นประจำทุกเดือน และ (2) การติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนซึ่งรายงานต่อกองนโยบายและแผนเป็นประจำทุกไตรมาส

#### 2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กรอบเวลา
3.1 สร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของ ชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน	3.1.1 จำนวนหมู่บ้านในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดสระแก้ว	70 พื้นที่	ต.ค. 65 - ก.ย.66
3.2 พัฒนาศูนย์เรียนรู้โครงการตามแนวพระราชดำริหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชฯ	3.2.1 ร้อยละของบุคลากรและนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 80 (ต.ค. 65- ก.ย.66)	ร้อยละ 80	ต.ค. 65 - ก.ย.66
	3.2.1.1ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 80	ต.ค. 65 - ก.ย.66



แผนภาพ 2.1ข -1 การจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก แผนปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

สสร.มีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 70 พื้นที่ สำนักฯ มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติจริงโดยผู้บริหารถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนัก หัวหน้าฝ่าย/งาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์และเอกสารเผยแพร่ของ สสร. (<http://learn.vru.ac.th/learn/>) ดังตารางที่ 2.2-2 ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตาราง สำนักมีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จำนวน 70 พื้นที่ สสร. มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติจริง โดยผู้บริหารถ่ายทอดผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนัก หัวหน้าฝ่าย/งาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการให้บุคลากรรับทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์และเอกสารเผยแพร่ของ สสร. (<http://learn.vru.ac.th/learn/>) ดังตารางที่ 2.2-2 ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตาราง

แผนระยะยาว 2566- 2570		แผนระยะสั้น (แผนปฏิบัติการประจำปี)		
แผนกลยุทธ์	พันธกิจ/ภารกิจหลัก	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน
สร้างเครือข่ายชุมชน นักปฏิบัติจากภายใน และภายนอกเพื่อ ร่วมกันศึกษา แก้ไขปัญหาของ ชุมชนท้องถิ่นและ เสริมพลังให้ชุมชน ท้องถิ่นสามารถดำรง อยู่ได้อย่างยั่งยืนสร้าง เครือข่ายชุมชน นักปฏิบัติจากภายใน และภายนอกเพื่อ ร่วมกันศึกษา แก้ไขปัญหาของ ชุมชนท้องถิ่นและเสริมพลังให้ ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ ได้อย่าง ยั่งยืน	ดำเนินงานพันธกิจ สัมพันธ์	โครงการยกระดับ พัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับรายได้ ให้กับคนในชุมชน ฐานรากและ โครงการยกระดับ เศรษฐกิจและสังคม รายตำบลแบบ บูรณาการ (1ตำบล 1มหาวิทยาลัย)	อาจารย์ นักพัฒนา	ในปีงบประมาณ 2566 - 2570 ดำเนินการโดยให้อาจารย์ นักพัฒนาร่วมประสานงานกับ หน่วยงานภายในพื้นที่ และ พัฒนาการจังหวัด สสำรวจชุมชน ที่มีความเป็นไปได้ในการพัฒนา งาน โดยมีหลัก คือ 1.ยึดพื้นที่ เดิมที่ได้ดำเนิน 2564 จำนวน 12 พื้นที่ พื้นที่เดิม 9 พื้นที่ และเพิ่มเติมพื้นที่ใหม่ 3 พื้นที่ 2.พื้นที่ใหม่ที่มีแนวโน้ม หรือมี โอกาสที่จะพัฒนาได้เพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจของ อาจารย์นักพัฒนาร่วมกับ องค์กรส่วนท้องถิ่น และ พัฒนาการจังหวัด นำข้อมูลที่ได้ มาเขียนขอเสนอโครงการ เพื่อส่งโครงการไปยังกระทรวง อว. สรุปออกมาได้ เป็นพื้นที่ในจังหวัดพุมธานี 20 ตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18 ตำบล และจังหวัด สระแก้ว 19 ตำบล



				รวม 70 ตำบล จากนั้นนำเข้าที่ประชุมคค.ดำเนินงานโครงการฯ เพื่อสร้างเครือข่ายนักพัฒนาและแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่นในปีงบประมาณ 2565-2566 ดำเนินการโดยให้อาจารย์นักพัฒนา ร่วมประสานงานกับหน่วยงานภายในพื้นที่ และพัฒนาการจังหวัด สํารวจชุมชนที่มีความเป็นไปได้ในการพัฒนางานเพื่อสร้างเครือข่ายนักพัฒนาและแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่น
--	--	--	--	---

2.2x องค์กรรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

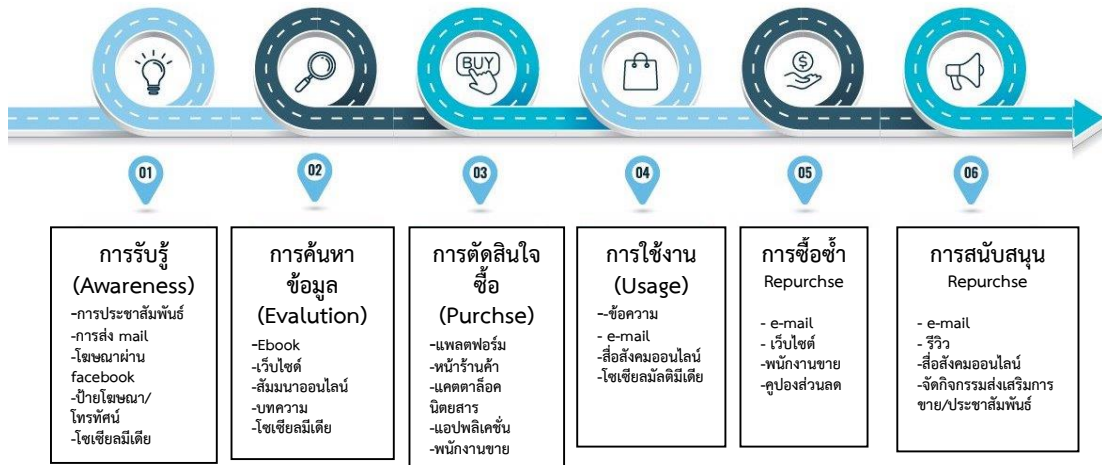
สสร. มีแผนบริหารความเสี่ยงรองรับเหตุการณ์ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือไม่ บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงตามไตรมาส นอกจากนี้ยังมีระบบการควบคุมภายในผ่านคณะกรรมการดำเนินงานติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่วางไว้หากปัจจัยเสี่ยงเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการเดิมได้ ดำเนินการตามแผนจัดการความเสี่ยงที่กำหนดทันที เช่น การบริการวิชาการ (ทั้งแบบให้เปล่าและหารายได้) มีแผนจัดการความเสี่ยงรองรับกรณีวิทยากรไม่พร้อม กรณียอดผู้เข้าอบรมต่ำ กว่าเกณฑ์ และสถานที่ไม่พร้อม ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติได้ทันที

## หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

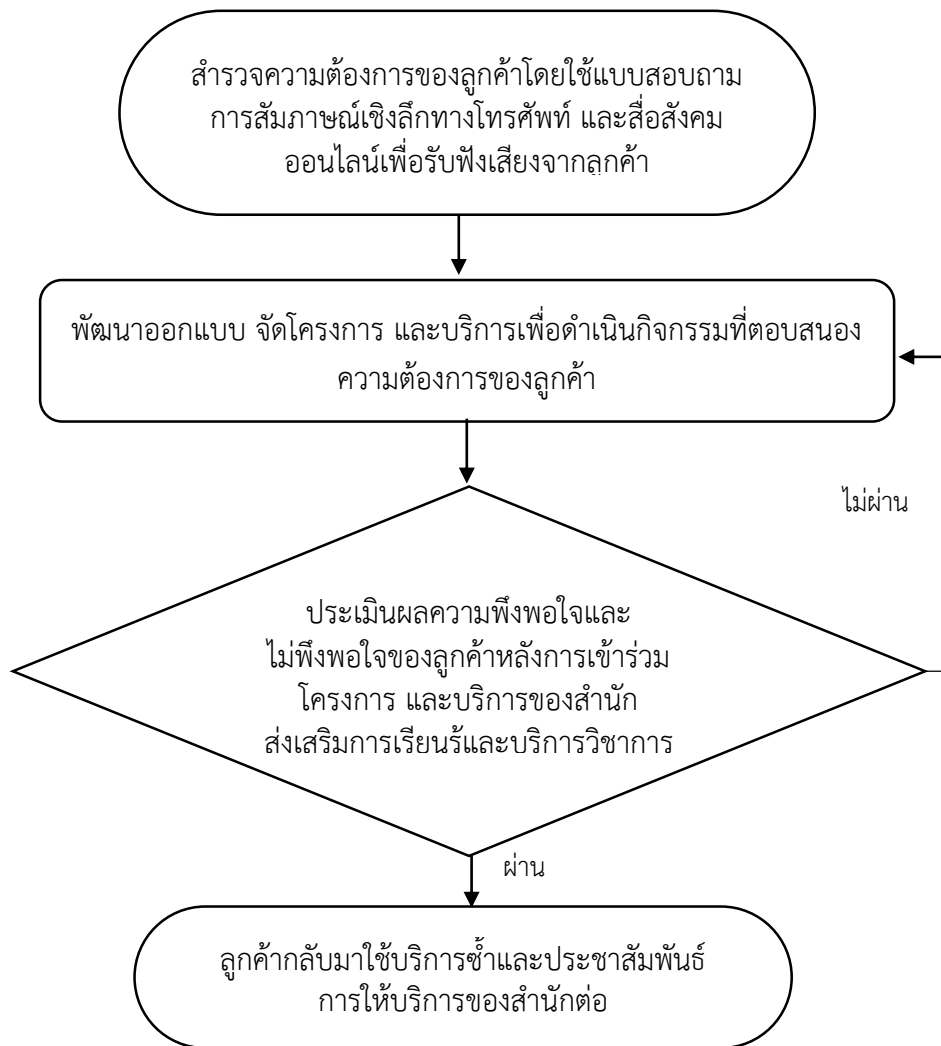
#### 3.1.1 องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้า

สสร. ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงของลูกค้าจึงกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ทราบและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถ่องแท้และแม่นยำ โดยมีการทบทวนกระบวนการติดต่อลูกค้าเมื่อมาใช้บริการวิชาการในด้านสินค้า หรือบริการวิชาการ หลักสูตรระยะสั้นดังนี้



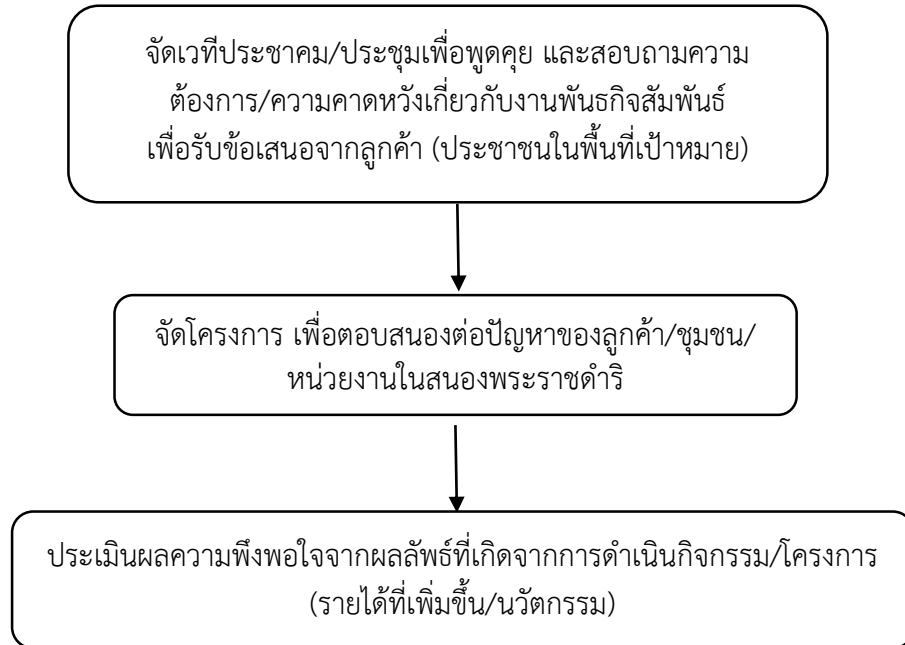
กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน มี 2 กลุ่มตามพันธกิจของหน่วยงานดังนี้

- 3.1(1) 1. อบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา (ภาคบังคับ/passive) กระบวนการ



แผนภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

2. ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ (ทางเลือก/  
active) กระบวนการ



แผนภาพที่ 3.1-2 กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

สสร. มีการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ ดังตารางที่ 3.1-1

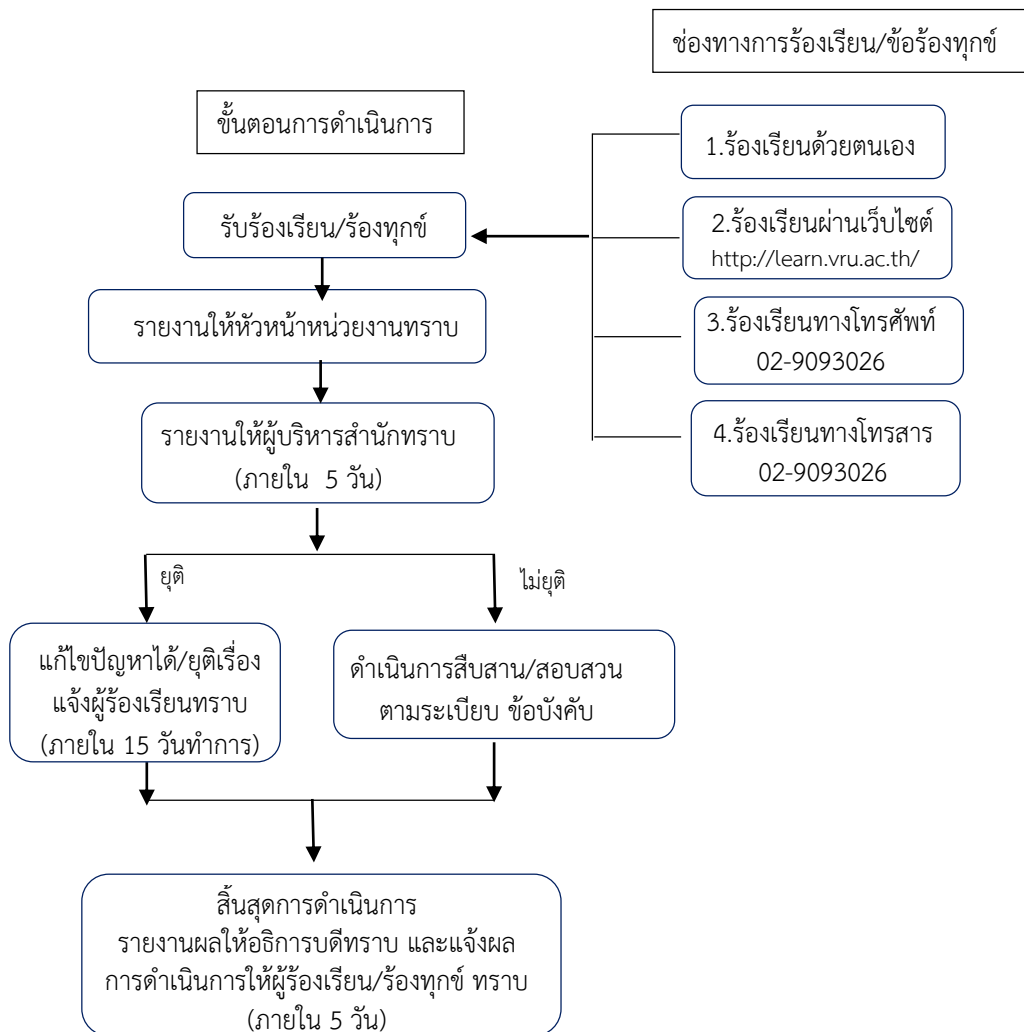
ตารางที่ 3.1-1 ช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า

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

ตารางที่ 3.1-2 ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังความเสี่ยงของลูกค้า			สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง	การนำข้อมูลไปใช้	ผลลัพธ์
	Face-to face Channel	Written Channel	Digital Channel			
ผู้รับบริการ วิชาการ ภายใน	-Focus group - การ แสดง วิสัยทัศน์ของ ผู้บริหาร (1ครั้ง/ ปี)	-แบบประเมิน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการ บริการต่างๆ (ตลอดเวลา)	-website -Facebook -Line -Line -แบบประเมิน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการ บริการต่างๆ	-ความต้องการ/ ความคาดหวัง - ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ -ข้อร้องเรียน -ความพึงพอใจ เพื่อนำมา วิเคราะห์	นำสารสนเทศ มาปรับปรุง การให้บริการ เพื่อ ตอบสนอง ความต้องการ ของชุมชน	ภาพที่ 7.2ก-6 ภาพที่ 7.2ก-9
ผู้รับบริการ วิชาการ ภายนอก	- ส อ บ ถ า ม / สั ม ภ า ข ณ์ (ตลอดเวลา)	-แบบประเมิน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการ บริการต่างๆ	- website -Facebook - Messenger chatbot -แบบประเมิน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการ บริการต่างๆ	เป็นปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ	นำสารสนเทศ มาปรับปรุง การให้บริการ เพื่อ ตอบสนอง ความต้องการ ของชุมชน	ภาพที่ 7.2ก-6 ภาพที่ 7.2ก-9

ผังแผนภาพที่ 3.1-3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สสร.



ตัวอย่างข้อร้องเรียนและการจัดการกับข้อร้องเรียน เช่น การปรับวันในการลงพื้นที่ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ส่งต่อไปที่ผู้บริหารพิจารณา จากนั้นมีการเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อสรุปวันที่ลงชุมชนโดยพร้อมเพรียงกันในวันเสาร์-อาทิตย์ นอกจากนั้นก็มีผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในวาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ปีละ 1 ครั้ง นำมาพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นต้น

### 3.1 ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้า และมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า เพื่อออกแบบการให้บริการวิชาการ ร่วมกันพิจารณาการจำแนกกลุ่มลูกค้าโดยจัดประชุมแบ่งกลุ่มลูกค้า จากนั้น นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดการวิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าให้รับทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร โดยมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ ได้แก่

#### 1. ด้านการอบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา (ภาคบังคับ/passive)

จำแนกกลุ่มลูกค้าพันธกิจพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต

- กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน คือ ประชาชนในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย
- กลุ่มลูกค้าในอนาคต คือ ขยายผลต่อยอดการดำเนินงานไปสู่ชุมชนอื่นและใกล้เคียง

#### 2. ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ (ทางเลือก/active)

จำแนกกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงลูกค้าเก่า เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

#### 3.2ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

สสร. มีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ เพิ่มส่วนแบ่งตลาด รักษาลูกค้าเดิม และตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ทั้งนี้แต่ละฝ่าย/งาน จะกำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์เป็นแผนปฏิบัติงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานให้รับทราบและให้ข้อเสนอแนะ แนวทางดังกล่าวจะถูกประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อปรับปรุงและนำมาปรับใช้ในปีต่อไป ดังนี้

สำนักใช้ลักษณะของกิจกรรมในการจำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ตามพันธกิจของสำนักได้แก่

#### 1. พันธกิจด้านการอบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา (ภาคบังคับ/passive)

1.1 พัฒนาหลักสูตร ใหม่ในลักษณะต่อยอดจากหลักสูตรเดิมเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ และให้ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาหลักสูตรในลักษณะต่อยอด เช่น หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นฯ

1.2 พัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยเพิ่มแบบประเมินติดตามความก้าวหน้าผู้เข้ารับการอบรมและแบบสำรวจความต้องการฝึกอบรมไว้บนหน้าเว็บไซต์

1.3 การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้าในเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ ที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ รวมถึงค้นหาวิธีการที่ลูกค้าต้องการรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำมาใช้วางแผนในการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการตลาด

1.4 เพิ่มช่องทาง/รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับการบริการตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น Facebook และ Line เป็นต้น

1.5 การเพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการจัดหลักสูตร/กิจกรรม/โครงการเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการ โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการได้

#### 2. พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ (ทางเลือก/active)

2.1 แก้ไขปัญหาความต้องการของชุมชน และดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ และสามารถพัฒนาทักษะในการเป็นผู้ประกอบการ และสร้างรายได้ เช่น การอบรมด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ และตราสินค้า, การตลาดออนไลน์ ในโครงการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และเตรียมความพร้อมสู่วัยเกษียณ เป็นต้น



2.2 นำระบบการสร้างเว็บออนไลน์ให้กับชุมชนได้รับรู้ รับทราบ

2.3 เพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับลูกค้า และประชาสัมพันธ์เพื่อรองรับการบริการตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น Facebook และ Line เป็นต้น

### 3.2 ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

สสร. มีวิธีสร้างความผูกพันของลูกค้า จำแนกตามพันธกิจ 2 ด้าน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. พันธกิจด้านการอบรม/พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา (ภาคบังคับ/passive)
  - 1.1 ประสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม/สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook สำหรับผู้อบรมแต่ละรุ่น
  - 1.2 ประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวของการอบรม และให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้อบรมเพื่อติดต่อประสานงาน
  - 1.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ
  - 1.4 ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น เว็บไซต์ และ E-mail รวมทั้งการส่งข้อความ ข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Facebook และ Line เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้า
  - 1.5 ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การสนับสนุนองค์ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาทางวิชาการให้แก่กลุ่มลูกค้าแบบให้เปล่า รวมทั้งการจัดเวทีเสวนากับกลุ่มต่างๆ
  - 1.6 มอบของที่ระลึกในช่วงวันเทศกาลต่างๆ เช่น วันปีใหม่ และวันสงกรานต์ เป็นต้น
  - 1.7 มอบคลิปวีดิทัศน์องค์ความรู้ชุมชน
2. พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์ (ทางเลือก/active)
  - 2.1 ประสานความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม/สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook เป็นต้น
  - 2.2 ประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวของการอบรม และให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้อบรมเพื่อติดต่อประสานงาน
  - 2.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ ฐานข้อมูลวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่ายงานบริการวิชาการ เพื่อความสะดวกและเสริมสร้างเครือข่ายพันธมิตรในการบริการ
  - 2.4 ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น เว็บไซต์ และ E-mail รวมทั้งการส่งข้อความ ข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Facebook และ Line
  - 2.5 ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนและให้การสนับสนุนองค์ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาทางวิชาการ รวมทั้งการจัดเวทีเสวนากับกลุ่มต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนทางวิชาการในด้านที่กลุ่มลูกค้าร้องขอ
  - 2.6 มอบของที่ระลึกในช่วงวันเทศกาลต่างๆ และช่วงที่ไปเยี่ยมเยียนในพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น สสร. มีระบบการจัดการความสัมพันธ์และการเพิ่มความผูกพันของลูกค้าก็องค์กร และมีการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพของการจัดการความสัมพันธ์โดยดูจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้สมัครในแต่ละหลักสูตร จำนวนที่เพิ่มขึ้นของโครงการที่ดำเนินการสำเร็จ จำนวนหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นที่ขอรับบริการแบบพิจารณาแล้วยังไม่เพียงพอ จึงได้กำหนดให้มีการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าวจากอัตราการสูญเสียลูกค้าเดิม (ไม่ใช้บริการ) อัตราการกลับมาใช้ใหม่

### 3.2ค องค์การมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด

(ความยาวไม่เกิน 1 หน้า)

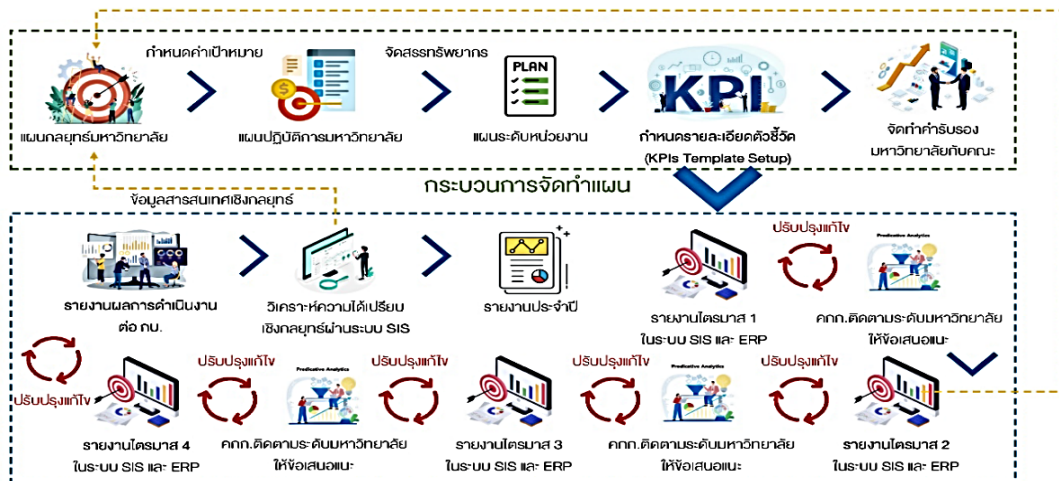
สสร. มีการแต่งตั้ง คกก. เพื่อคัดเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า โดยมี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ร่วมกันพิจารณาการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า โดยมีวิธีการในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ดังนี้

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)

4.1ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร (ความยาวไม่เกิน 1 หน้า)

ผู้บริหารของ สสร. มีส่วนร่วมในการทบทวนและพัฒนากระบวนการวัดผลการดำเนินงานโดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากเสียงของลูกค้ามากำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของสำนัก โดยมีการทบทวน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายสภามหาวิทยาลัยและแผนกลยุทธ์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบค่าเป้าหมายของตัววัดและถ่ายทอด ไปสู่การปฏิบัติได้จริง โดยถ่ายทอดตัวชี้วัดผ่านการประชุม คกก.บริหาร พร้อมทั้งสื่อสารและถ่ายทอดต่อไปยังระดับบุคลากรทุกระดับ ผ่านการประชุม พร้อมทั้งมีแนวทางการติดตามข้อมูลสารสนเทศ ผลการดำเนินงานและวิเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาส



ภาพที่ 4.1 – 1 กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน

สสร. ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อจัดการและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยบูรณาการระบบการจัดการสารสนเทศฐานข้อมูลส่วนกลางของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนัก เช่น ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-saraban) ระบบฐานข้อมูล ITA นโยบายการป้องกันการทุจริตของสำนักฯ เป็นต้น โดยผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน เพื่อนำผลการดำเนินการตามกระบวนการ มาวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตาม รวบรวมจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และรายงานข้อมูลตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งตามตัวชี้วัดที่กำหนดสำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานแบบปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลความก้าวหน้าตามตัวชี้วัด และผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ นำเสนอรายงานต่อมหาวิทยาลัย กำกับแผนและงบประมาณเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและรับทราบ ก่อนจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการดำเนินงานและการบริหารของหน่วยงาน มีการเชื่อมโยงการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการกำกับตรวจสอบ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้ข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน มีการได้รับมอบหมายให้กำกับงาน ติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการ และการตรวจวิเคราะห์ ในการรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามไตรมาส และปีงบประมาณ ต่อที่ประชุมมหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ สสร. รับผิดชอบ มีดังนี้

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	การรายงานผล	แสดงผลลัพธ์
1.จำนวนชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการตนเอง	อ.ดร.วริรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์	ไตรมาสที่ 1,2,3 และ4	หมวด 7.1
2.จำนวนตำบลในจังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระแก้วที่มีฐานข้อมูลตำบลในการคัดเลือกชุมชนสำคัญเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น	อ.ดร.วริรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์	ไตรมาสที่ 1,2,3 และ4	หมวด 7.1
3.จำนวนเงินรายได้ที่เกิดจากการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นขั้วความเจริญเศรษฐกิจเชิงพื้นที่วิจัย พัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาสินค้าชุมชน	อ.วิริยาภรณ์ กล่อมสังข์เจริญ	ไตรมาสที่ 1,2,3 และ4	หมวด 7.1
4.จำนวนนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในการแก้ไขปัญหาชุมชน	อ.ดร.วริรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์	ไตรมาสที่ 1,2,3 และ4	หมวด 7.1
5.จำนวนผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	อ.ดร.วริรัตน์ สัมพัทธ์พงศ์	ไตรมาสที่ 1,2,3 และ4	หมวด 7.1
6.ระดับความสำเร็จของการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	ผศ.ดร.มีทนภรณ์ ใหม่คามิ	ไตรมาสที่ 1,2,3 และ4	หมวด 7.1

นอกจากนี้ สำนักได้จัดทำฐานข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนัก และมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยสำนักใช้ระบบการบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดวิเคราะห์ ประเมินผลและจัดการความรู้ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของสำนักฯ โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic planning) การวัดและประเมินผล (Measurement) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ (Analysis and Synthesis) และการทบทวนเพื่อปรับแผนกลยุทธ์ (Revision) พร้อมทั้งมีระบบสารสนเทศของสำนักฯ นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน และบริการข้อมูลออนไลน์เพื่อให้กับผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 4.1-1

ดังตารางที่ 4.1-1 ประเภทข้อมูลและสารสนเทศและความถี่ในการติดตาม

แหล่งข้อมูล	ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม	หมายเหตุ
ฐานข้อมูลของ สสร.	ระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) ( <a href="http://erp.vru.ac.th/">http://erp.vru.ac.th/</a> )	งานนโยบายและแผน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุกไตรมาส	
	ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS)	งานนโยบายและแผน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุกไตรมาส	

แหล่งข้อมูล	ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม	หมายเหตุ
	ระบบบริหารงานบุคคล (E.hrm) ( <a href="https://hr.vru.ac.th/WebVRUMIS/Applications/_System/Forms/frmMainHome.aspx">https://hr.vru.ac.th/WebVRUMIS/Applications/_System/Forms/frmMainHome.aspx</a> )	งานเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-saraban) ( <a href="http://esaraban.vru.ac.th/archive/login.jsp">http://esaraban.vru.ac.th/archive/login.jsp</a> )	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	
	ระบบฐานข้อมูล ITA นโยบายการป้องกันการทุจริตของ สำนักฯ ( <a href="http://learn.vru.ac.th/engagement/ita.php">http://learn.vru.ac.th/engagement/ita.php</a> )	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุก 6 เดือน	
	ระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์ใหม่สำนักส่งเสริมการเรียนรู้ฯ ( <a href="http://learn.vru.ac.th/learn_2021/">http://learn.vru.ac.th/learn_2021/</a> )	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์งานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช ( <a href="http://rspg.vru.ac.th/">http://rspg.vru.ac.th/</a> )	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลออนไลน์คลิป์วิดีโอของ YouTube Office of Learning Support and Academic Services ( <a href="https://www.youtube.com/channel/UC5fsvlq5H1b_DhEjdpSXqQA">https://www.youtube.com/channel/UC5fsvlq5H1b_DhEjdpSXqQA</a> )	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบฐานข้อมูลพรรณไม้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช ( <a href="http://rspg.vru.ac.th/searchs">http://rspg.vru.ac.th/searchs</a> )	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	รายงานผลทุกเดือน	
	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook สำนักฯและโครงการ อนุรักษ์พันธุกรรม=,Line)	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	ติดตามทุกวัน	
	ฐานข้อมูลสถิติผู้เข้ารับบริการของสำนัก	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	เก็บสถิติทุกครั้งที่มี ผู้รับบริการ	
	ฐานข้อมูลความพึงพอใจการของผู้เข้ารับบริการ	งานบริหาร และงาน ประชาสัมพันธ์สำนัก	เก็บข้อมูลทุกครั้งที่มี ผู้รับบริการ	
	ระบบตรวจสอบเงินเดือน (Salary) ( <a href="http://salary.vru.ac.th/">http://salary.vru.ac.th/</a> )	ทุกหน่วยงาน	รายงานผลทุกเดือน	
	ระบบจัดการยานพาหนะ ( <a href="http://vehicle.vru.ac.th/">http://vehicle.vru.ac.th/</a> )	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	
	ช่องทางเสนอแนะ /ร้องเรียน / ร้องเรียนทุจริต ( <a href="http://202.29.39.5/about-vru/complain.html">http://202.29.39.5/about-vru/complain.html</a> )	ทุกหน่วยงาน	รายงานผลทุกสัปดาห์	
	ช่องทาง FAQs – คำถามที่พบบ่อย ( <a href="http://www.vru.ac.th/about-vru/Question-vru.php">http://www.vru.ac.th/about-vru/Question-vru.php</a> )	ทุกหน่วยงาน	ติดตามทุกวัน	

### การเลือก การรวบรวม การปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

สสร. ได้ยึดระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) และระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ Strategic Information System (SIS) ของมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานของสำนัก ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญการบริหารจัดการข้อมูล การติดตามการดำเนินงานโครงการ ภายใต้รูปแบบการทำงานของระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบได้ โดยกระบวนการทำงานของระบบ เป็นการแสดงการทำงานของระบบตั้งแต่กองนโยบายและแผน หน่วยงานหรือคณะต่างๆ งานพัสดุ ไปจนถึงการเงินและบัญชี และสิทธิในการอนุมัติเอกสารต่างๆ ตั้งแต่ธุรกรรมงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ เช่น บันทึกลงแผนใช้งบประมาณ เพิ่มลด โอนงบประมาณ ธุรกรรมตัวชี้วัด บันทึกลงผลตัวชี้วัดงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง บันทึกลงใบขอจัดซื้อจัดจ้าง สั่งซื้อ

เสนอราคา ใบรับสินทรัพย์ การเบิกค่าใช้จ่าย บันทึกรายการเบิกค่าใช้จ่าย หรือเบิกเงินล่วงหน้า การอนุมัติธุรกรรม ส่งขอ อนุมัติค่าใช้จ่าย สมุดแยกประเภท รายละเอียดค่าใช้จ่ายงบประมาณ รายงาน Report รายงานต่างๆ สำหรับ หน่วยงาน การประเมิน แสดงข้อมูลการประเมินของหน่วยงานหรือคณะ ภายใต้รูปแบบการทำงานของระบบที่ สามารถติดตาม ตรวจสอบและสืบค้น ย้อนกลับแยกประเภทตามระยะเวลาที่กำหนด หรือแยกตามช่วงปี เดือน วัน หรือไตรมาสได้ตามความต้องการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ด้านการให้บริการวิชาการ โดยการบริหารจัดการข้อมูลดังกล่าวเป็นไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยที่จะรองรับการจัดเก็บข้อมูลตาม พันธกิจของมหาวิทยาลัย การติดตามผลการดำเนินงานหน่วยงาน ซึ่งความสะดวกในการติดตามการสืบค้น การจัดการ ข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลสรุปผลให้แล้วเสร็จในระบบ จึงกำหนดให้บุคลากรทุกระดับใช้ระบบบริหาร ด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) และระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ Strategic Information System (SIS) ของมหาวิทยาลัย และระบบการจัดการอื่นๆ ดังตารางที่ 4.1-1 เป็นบรรทัดฐานเดียวกันใน การปฏิบัติงานและการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

### การติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนัก

สสร. มีการวัดผลการดำเนินการเพื่อแสดงถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าของสำนักเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การติดตามด้านกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ สำนักได้ดำเนินการตามพันธกิจและตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย และการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเทียบกับแผน (การบรรลุตามวัตถุประสงค์เทียบกับแผนปฏิบัติการ) การเลือก และการกำหนดคู่เทียบในการกิจด้านต่างๆ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ การกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เพื่อสังเกตและเปรียบเทียบให้เห็นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์รายไตรมาสและรายปี

2. การติดตามด้านการให้บริการวิชาการ สำนักได้ติดตามความก้าวหน้าของจำนวนโครงการกิจกรรมและ การให้บริการวิชาการที่ดำเนินการในรอบปีงบประมาณ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ วิชาการของ สสร. จำนวนสถิติของผู้รับบริการ จำนวนเครือข่าย/ชุมชน/ภาคีเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น

3. การติดตามด้านบุคลากรและความผูกพัน สำนักมีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ต่อสำนัก การประเมินสมรรถนะ (Competency) ผลการปฏิบัติงาน (TOR) เป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ (OKR) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร การกำหนดความก้าวหน้าในสายงานและตำแหน่งของบุคลากรของสำนัก

4. การติดตามด้านการเงิน สำนัก ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนของมหาวิทยาลัย โดยในระดับของมหาวิทยาลัยมีการติดตามความก้าวหน้าการใช้จ่ายงบประมาณผ่านคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย และผ่านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานคณบดี และในระดับสำนักติดตามผ่านผู้บริหารใน การติดตามการดำเนินงานในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก โดยมีการรายงานและการเปรียบเทียบให้ที่ ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานรับทราบทุกๆ เดือนทั้งรายไตรมาส และรายปี

วิธีการติดตามความก้าวหน้าของสำนัก ประกอบด้วยหลากหลายช่องทางเพื่อชี้ให้เห็นถึงการบรรลุ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการวางแผนเพื่อกำหนดรูปแบบและการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการวิชาการที่เป็นเลิศ ตามวิสัยทัศน์และตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนัก มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ มีการประชุมทบทวนและรายงานผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไขและติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อ นำเสนอ ผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา รวมทั้งการรับฟังข้อเสนอแนะจาก คกก. เพื่อปรับปรุงงานในปีถัดไป

ลำดับ	คณะกรรมการ	ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
1	คกก.ดำเนินงานบริการวิชาการ/พันธกิจสัมพันธ์	สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ/พันธกิจสัมพันธ์ระดับคณะ/วิทยาลัย ให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและดำเนินงานบริการวิชาการของสำนัก
2	คกก.บริหารความเสี่ยง	สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและสำนักฯ
3	คกก.จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและสำนักฯ
4	คกก.ดำเนินงานการจัดการความรู้	สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและสำนักฯ
5	คกก.ดำเนินงานผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
6	คกก.ดำเนินงานโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย
7	คกก.ดำเนินการกำหนดนโยบายและการดำเนินการจัดการความสุข	ประสานงานขอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กำหนดนโยบาย และดำเนินการกิจกรรมจัดการความสุข รวบรวมและรายงานข้อมูลต่อคณะกรรมการอำนวยการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่อธิการบดีมอบหมาย
8	คกก.ดำเนินงานรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย
9	คกก.ประจำ สสร.	ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย

2. สำนักมีการประชุม คกก.ประจำสำนัก โดยกำหนดให้มีขึ้นเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานสรุปปัญหา/อุปสรรคในรอบเดือนที่ผ่านมา พร้อมทั้งนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในเดือนปัจจุบันและเดือนถัดไป และยังมีวาระอื่นๆ เช่น การชี้แจงหรือพิจารณาเกี่ยวกับงบประมาณ การพิจารณาเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติการ และการพิจารณาทบทวนขีดความสามารถของบุคลากร การประเมินสมรรถนะ (Competency) ผลการปฏิบัติงาน (TOR) เป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ (OKR)

3. ประชุม คกก.ประกันคุณภาพฯ คณะกรรมการดำเนินงานผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX กำหนดให้มีขึ้นทุกๆ 1 เดือน เพื่อทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และ 3) ด้านระบบปฏิบัติการ ซึ่งจะมีการเปรียบเทียบระหว่างแผนและผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ สำนักยังได้ทบทวนตัวชี้วัดอื่นๆ ด้วย ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการเงินและการตลาด และด้านผลลัพธ์ เพื่อพิจารณาและทบทวนกระบวนการให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมทั้งการรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเพื่อปรับปรุงงาน การกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับรายได้ขององค์กร ดังปรากฏข้อมูลในหมวดที่ 7

4. กิจกรรมผู้บริหารมหาวิทยาลัย คกก.บริหารมหาวิทยาลัย และผ่านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานคณบดี ตรวจสอบติดตามการบริการวิชาการแก่ชุมชน ตรวจสอบเยี่ยม พบปะ พุดคุย เพื่อติดตามแผนการปฏิบัติงานและรับฟังปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

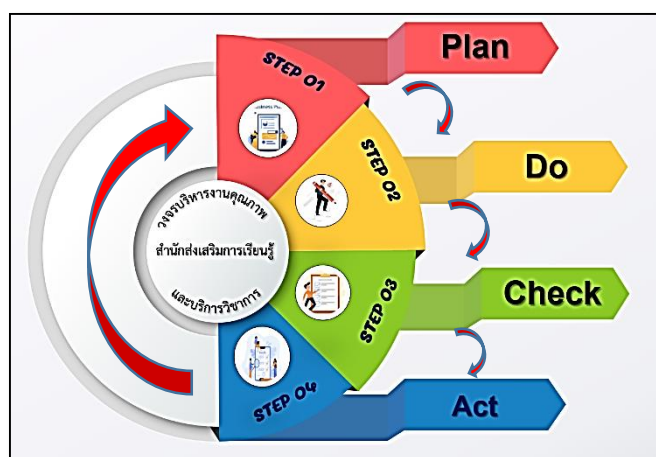
5. กิจกรรมทบทวนแผนและการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน เป็นการระดมความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน เปิดโอกาสให้บุคลากร เสนอความคิดเห็นและร่วมแลกเปลี่ยน และร่วมกันทบทวนวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย ของการดำเนินในรอบปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.1-1 เครื่องมือติดตามผลการดำเนินงานภายในองค์กร

เครื่องมือ/ระบบ ในการติดตาม	ความถี่	วัตถุประสงค์
<b>ด้านบริการวิชาการ</b>		
เว็บไซต์การให้ข้อมูลของสำนัก	D, Q, Y	ข้อมูลด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย
ระบบการส่งรายงาน OP ของ U2T	D, Q, Y	รายงานข้อมูลการให้บริการวิชาการของ VRU ตามวัตถุประสงค์ของ สป.อว.
ราชภัฏ Data Set	D, Q, Y	เชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มราชภัฏ 38 แห่ง การลงพื้นที่
<b>ด้านบริหารจัดการ</b>		
ระบบ E-Saraban	D, Q, Y	การบริหารจัดการการรับส่งหนังสือภายใน
ระบบสารสนเทศ (SIS)	D, Q, Y	เป็นระบบศูนย์กลางเชื่อมโยงติดตามการดำเนินงานตามพันธกิจ

เครื่องมือ/ระบบ ในการติดตาม	ความถี่	วัตถุประสงค์
ระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP)	D, Q, Y	1. รายงานการเบิกจ่ายงบประมาณตามพันธกิจ 2. รายงานการจัดซื้อ จัดจ้าง งานด้านพัสดุ 3. รายงานรายรับ 4. รายงานรายจ่าย 5. ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ทุกพันธกิจ
ระบบบริหารงานบุคคล (E.hrm)	D, Q, Y	บริหารงาน ติดตาม ตรวจสอบ การปฏิบัติงาน ของบุคลากร
ระบบ complain (ช่องทางการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ)	D, Q, Y	เป็นช่องทางเสนอแนะ/ ร้องเรียน/ ร้องเรียน ทุจริตในทุกพันธกิจ

#### 4.1 ข องค์การมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร



ภาพที่ 4.1 ข - 1 กระบวนการปฏิบัติงาน

สสร. ใช้ระบบ PDCA ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุม คค. สำนักประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคค. นำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไปนอกจากนี้ สสร. มีการจัดประชุม คค.สำนัก สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 1,2,3 และ 4 โดยงานฝ่ายบริหารและวางแผนของสำนักฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุน ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมานำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบหาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำเสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีการวิเคราะห์องค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถของสำนักและจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) สสร. ใช้ระบบ PDCA ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุม คค. สำนักประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคค. สำนัก นำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไปนอกจากนี้ สสร. มีการจัดประชุม คค.



เพื่อสรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 1,2,3 และ 4 โดยงานฝ่ายบริหารและวางแผน จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุน ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมานำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำ เสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์ห้องครุ (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถของสำนัก และจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

#### 4.1ค องค์การมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ความยาวไม่เกิน 1 หน้า)

สสร.มีระบบการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลัก PDCA โดย สำนักมีคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระบบ การจัดการความรู้ ทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำผลงานความสำเร็จในแต่ละโครงการ/กิจกรรม และข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลทาง website สำนัก เป็นช่องทางหนึ่งที่ได้บูรณาการข้อมูลด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนัก รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกเดือนทุกไตรมาส และรายปี นอกจากนี้มีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรประจำปี นอกจากนี้ได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดไว้ในการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) รายบุคคล และจัดให้มีการนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ( Good Practices) เพื่อสร้างนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

### 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

#### 4.2ก องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรเพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งาน



ภาพที่ 4.2-1 กระบวนการทวนสอบข้อมูลและสารสนเทศ

สสร. มีการแต่งตั้ง คกก.จัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร เพื่อแบ่งหน้าที่ให้บุคลากรในสำนักจัดการข้อมูลอย่างมีคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลตลอดจนติดตามและตรวจสอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมและตรวจสอบ ระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

#### 4.2 ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร (ความยาวไม่เกิน 1 หน้า)

สสร.ได้ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คกก.เพื่อกำหนดกิจกรรม การประเมินผล การกำกับ ติดตามการจัดการ ความรู้ของสำนัก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบยั่งยืนพร้อมทั้งเผยแพร่องค์ความรู้ตามพันธกิจที่สำคัญ หลังจากที่มีการรับนโยบายจาก มรวอ. จังหวัดปทุมธานี ต้องการพัฒนาระบบจัดการความรู้ขององค์กรที่ต้องดำเนินการ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้พัฒนาไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)”

ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของ สสร.เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและยั่งยืน ผ่านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิด การพัฒนาความรู้ ทักษะ ที่จะเป็นการปฏิบัติงานและส่งเสริมความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ผ่านค่านิยมขององค์กร VALAYA-LEARN ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ มีแนวทางการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. สสร.กำหนดหัวข้อความรู้สำคัญ โดยนำประเด็นการจัดการความรู้เข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการ ความรู้ จากนั้นมติที่ประชุมกำหนดเป็นเรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการกิจกรรมสร้างสุขในที่ทำงาน Happy Workplace และวางแผนติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในหน่วยงานตามกระบวนการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัย

2. กำหนดให้มี 1 ชุมชนนักปฏิบัติของหน่วยงาน และจัดให้มีพื้นที่ปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็น ให้บุคลากรในสำนักได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน การจัดการความรู้

3. จัดให้มีกิจกรรมสร้าง และแสวงหาความรู้และจัดการความรู้ให้เป็นระบบง่ายต่อการใช้งานและ เผยแพร่ในเว็ปไซต์ของ สสร. และมหาวิทยาลัย (VRU KM Web Portal)

4. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยนำผลงานหรือความรู้จากคลังความรู้ของหน่วยงานมาใช้ในการ ปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง (Like to learn)

5. ให้มีการสร้างขวัญและกำลังใจในรูปแบบต่างๆ ให้กับผู้มีผลงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัด การความรู้

โดยประกาศให้บุคลากรภายในสำนักถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้เปิดชุมชนแห่งการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ (Cop) ภายในหน่วยงาน (ผลลัพธ์ 7.1 ก-1)

#### การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

สสร. มีกระบวนการ KM เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการกิจกรรมสร้างสุขในที่ทำงาน มีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้

##### 1. แลกเปลี่ยน

สสร. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรของสำนัก เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ให้สอดคล้องกับ พันธกิจของหน่วยงาน คือ การส่งเสริมการเรียนรู้ และสืบสาน ศาสตร์พระราชา โดยการประชุมคณะกรรมการจัดการ ความรู้ของสำนัก ได้ประเด็นความรู้ในหัวข้อ “แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการกิจกรรมสร้างสุขในที่ทำงาน Happy Workplace” มีการกำหนดหัวข้อประเด็นเมื่อ วันที่ 19 ตุลาคม 2565 ณ ห้องประชุมสำนัก

##### 2. เขียนออกมา

สสร. ได้กำหนดนิยามความสุขของบุคลากรไว้ดังนี้คือ “ Happy learn office” (สำนักที่มีความสุข พร้อมการเรียนรู้) มีการทบทวนและมอบนโยบาย Happy Workplace เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอย่าง เป็นระบบ ดังนี้

- 2.2.1 Happy Brain (หาความรู้) เสนอให้มีมุมหนังสือ หรือ คอลัมน์ที่น่าสนใจติดไว้ที่ฝาผนังห้อง ประชุม เพื่อให้บุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

- 2.2.2 Happy Body (สุขภาพดี) กิจกรรมการออกกำลังกายพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพ แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ เพราะมีความเชื่อว่าถ้ามนุษย์ มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงก็จะมีจิตใจที่ดี พร้อมทั้งจะรับมือกับ

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

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

2.2.4 Happy Money (รู้จักเก็บรู้จักใช้) กิจกรรมการเก็บเงินออมภายในสำนักคนละ 40 บาท/เดือน เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีเงินออม รู้จักเก็บรู้จักใช้ ปลูกฝังนิสัยการออม ประหยัด ยึดหลักคำสอนการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.2.5 Happy Social (สังคมดี) เป็นการร่วมกันทำความสะอาดภายในสำนัก โดยกำหนดการทำความสะอาด (เดือนเว้นเดือน) เสริมสร้างกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย

2.2.6 Happy Travel (ท่องเที่ยวมีสุข) การเดินทางท่องเที่ยวร่วมกันของบุคลากรภายในสำนักโดยกำหนด ปีละ 2 ครั้ง (วันหยุดเสาร์/อาทิตย์) กิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนความสัมพันธ์ภายในสำนักให้มีความรักสามัคคีกันมากขึ้น

### 3. ยกระดับ

สสร. มีการเผยแพร่การแสดงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ ดังนี้

มิติ	กิจกรรม/โครงการ	เป้าหมาย : ตัวชี้วัด	ผล/การบรรลุ
1. Happy Brain (หาความรู้)	ติดประชาสัมพันธ์คอลัมน์ที่น่าสนใจติดไว้ที่ฝาผนังห้องประชุม	2 เรื่อง / อาทิตย์	บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคน
2. Happy Body (สุขภาพดี)	พร้อมออกกำลังกาย ในเวลา 5 นาที หรือ 1 เพลง (ทุกวันศุกร์สัปดาห์สุดท้ายของเดือน) และสนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ	1 ครั้ง / อาทิตย์ 4 ครั้ง/เดือน	บุคลากรเข้าร่วมออกกำลังกายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (17คนต่อครั้ง)
3. Happy Heart	กิจกรรม BUDDY คู่ซี้ตลอดไป	1 ครั้ง/ ปี	บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคน
4. Happy Money	กิจกรรมการเก็บเงินออมภายในสำนักคนละ 40 บาท/เดือน	1 ครั้ง / อาทิตย์	บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคน
5. Happy Social (สังคมดี)	กิจกรรมการทำความสะอาด	1 ครั้ง / อาทิตย์	บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคน
6. Happy Travel	เดินทางท่องเที่ยวร่วมกันของบุคลากร	2 ครั้ง / ปี	บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคน

### 4. นำไปใช้

**ความสำเร็จ / การนำไปสู่การใช้ประโยชน์ / กลุ่มเป้าหมาย**

จากกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรภายในสำนักเกิดความผูกพันกับองค์กร จนเกิดความรู้สึกรักองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดีต่อองค์กร และความทุ่มเทที่จะทำงาน เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร จากการร่วมมือดังกล่าวทำให้ได้ การจัดการความรู้ในเรื่องใหม่ๆ เช่น กระบวนการการจำหน่ายสินค้า VRU Marketplace และ การจัดการความรู้เรื่อง โศก หนอง นาโมเดล เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรในสำนักได้มีความรู้จากการดำเนินงานที่หลากหลาย และสามารถทำหน้าที่แทนกันได้



ภาพที่ 4.2-2 ตัวอย่างการจัดการความรู้

สิ่งที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี คือ กระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กร สสร. มีกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กร 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้บริหารกำหนดและถ่ายทอดนโยบาย
2. สำรวจและวินิจฉัยความผูกพันต่อองค์กร
3. กำหนดกลยุทธ์สร้างความผูกพันต่อองค์กร
4. จัดทำแผนสร้างความผูกพันต่อองค์กร
5. สื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง
6. ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้
7. พัฒนาความผูกพันอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 4.2-3 กระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยหลักในการสร้างการมีส่วนร่วมคือ การทำให้บุคลากรทุกท่านรู้สึกว่าเขาอยู่ในกระบวนการและมีความเกี่ยวข้องกับการสร้างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรย่อมนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้ ความรู้สึกของบุคลากรที่เห็นว่าตนเป็นหนึ่งในองค์กรมีความกลมกลืนกับสมาชิกอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรได้วางไว้

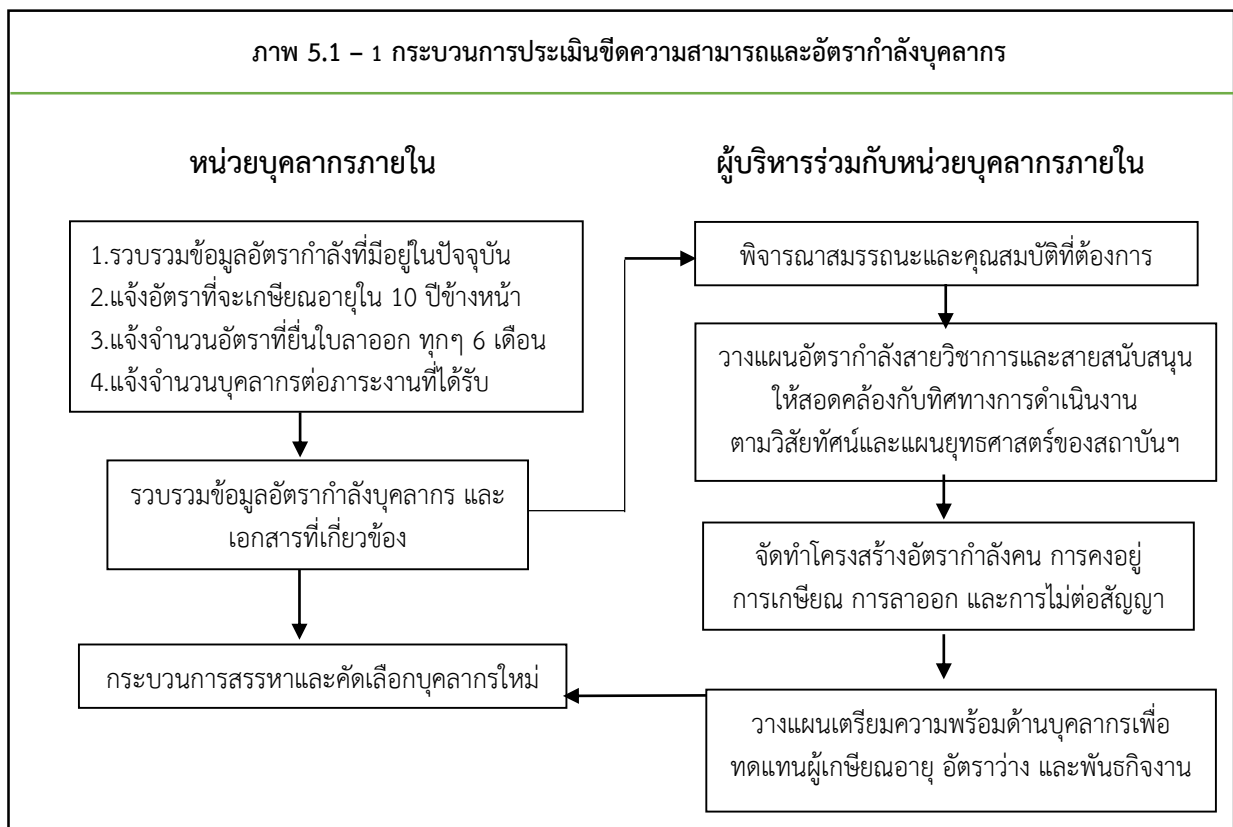
## หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

### 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

5.1ก องค์การมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
(ความยาวไม่เกิน 1 หน้า)

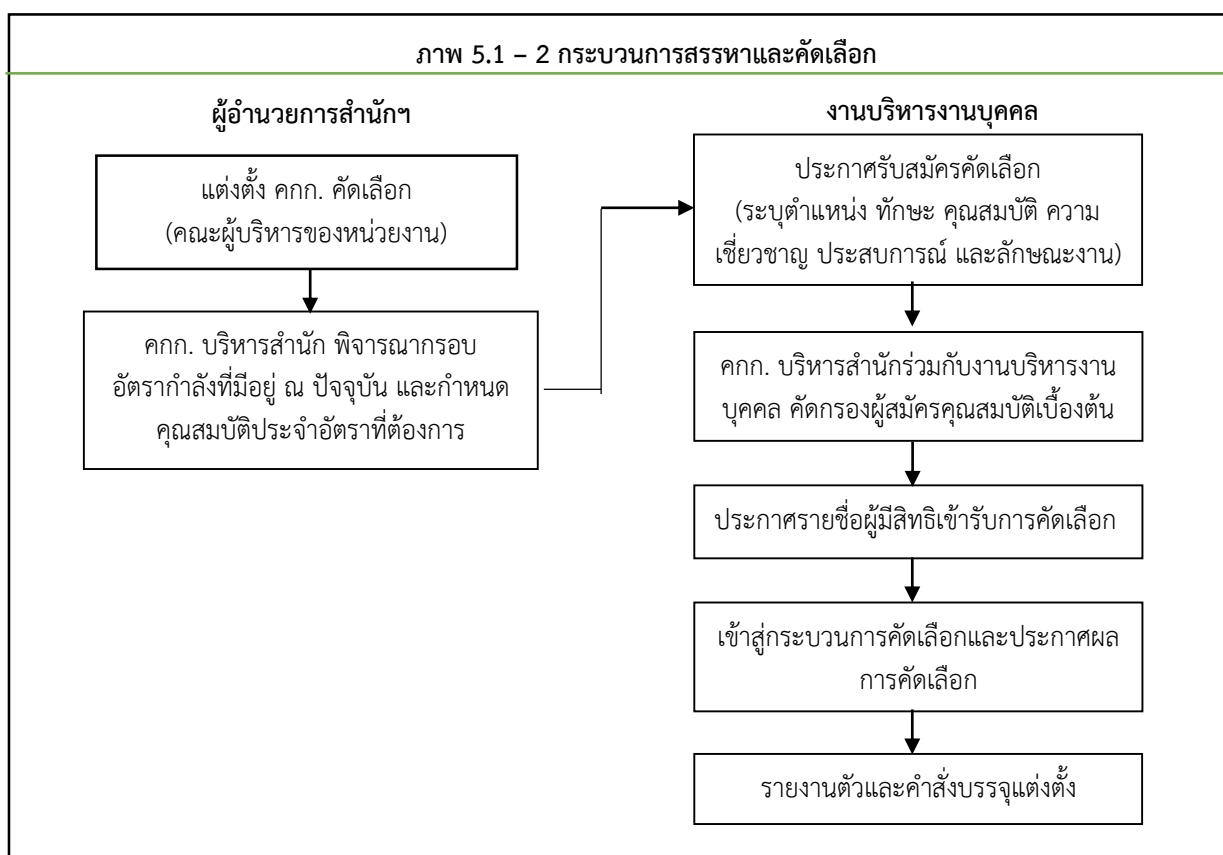
#### 5.1ก(1) ความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการทำการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรตามแผนกลยุทธ์และกระบวนการดำเนินงานหลักและสนับสนุนในปัจจุบันและอนาคต ผ่านการพิจารณาข้อมูลอัตรากำลัง ตั้งแต่ข้อมูลจำนวนบุคลากร วุฒิการศึกษา อายุ สายการปฏิบัติงาน ทักษะ และผลการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ทั้งนี้ได้มีการทำแผนผังองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน เพื่อทราบถึงทักษะที่ต้องการเพิ่มเติมและไม่ต้องการเพิ่มตามความเหมาะสมของอัตรากำลัง อย่างไรก็ตามการทดแทนอัตรากำลังไม่ได้เป็นแนวทางในการทดแทนอัตรากำลังเดิมเสมอไป เนื่องจากได้มีการพิจารณาการบริหารจัดการอัตรากำลังที่มีอยู่ให้มีการดำเนินการตามความเหมาะสมเกิดความคุ้มค่าสูงสุดให้แก่สำนักฯ และดำเนินการด้วยการนำข้อมูลมาพิจารณาในการสรรหาบุคลากรใหม่ทั้งในรูปแบบประจำ และชั่วคราว และดำเนินการสรรหาอัตรากำลังให้ทันต่อการสรรหาอัตรากำลังภายในเวลาที่เหมาะสมและปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง



### 5.1ก(2) บุคลากรใหม่

ผู้บริหารของสำนักมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการและสนับสนุนเพื่อให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ ตามแผนอัตรากำลังบุคลากร หรือเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและตรงตามคุณสมบัติตามอัตรากำลังที่ต้องการ ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ได้ในช่วงปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ได้ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จึงได้เกิดตำแหน่ง อาจารย์ นักพัฒนา ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อันเป็นการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรของผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ราชภัฏ อย่างไรก็ตามกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร เริ่มตั้งแต่คณะกรรมการคัดเลือก และคณะกรรมการบริหารสำนักพิจารณาอัตรากำลังไปสู่การสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่ ซึ่งในกระบวนการคัดเลือกได้มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การเปิดช่องทางยื่นเอกสารการสมัครทางช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้บุคลากรใหม่จะมีการทดลองปฏิบัติงานระยะเวลา 6 เดือน หลังจากนั้นจะมีการประเมินผลการทำงาน

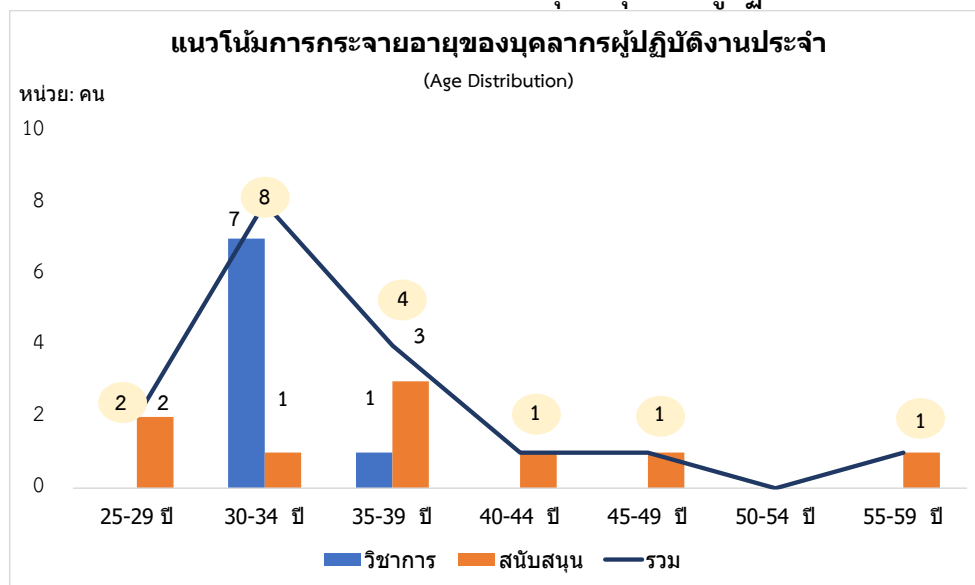


เมื่อคณะกรรมการคัดเลือกดำเนินการพิจารณาบุคลากรใหม่ที่เข้ามาแล้ว งานบริหารงานบุคคลดำเนินการปฐมนิเทศบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นพนักงานใหม่ โดยให้ข้อมูลข่าวสารทั้งในเรื่องสิทธิประโยชน์ การปฏิบัติตนในสถานที่ทำงาน ภาระงานหรืองานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิทธิของทั้งพนักงานใหม่และพนักงานเดิมจะได้เท่ากัน ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นได้มีการเริ่มให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และสอนการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานเบื้องต้น พร้อมทั้งส่งเสริมบุคลากรใหม่ให้มีการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเข้าร่วมอบรม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สำนักฯ ได้จัดหาอุปกรณ์การปฏิบัติงานเบื้องต้น ด้านวัฒนธรรมองค์กร สำนักฯ ได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและเข้าร่วมกิจกรรมโดยมีการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรผ่านกิจกรรมเหล่านี้ เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและบุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ซึมซับ พร้อมเป็นส่วนหนึ่งของสำนักฯ

### 5.1ก(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ผู้บริหารสำนัก และคกก. มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เพื่อประเมินความต้องการด้านทักษะ ความถนัด คุณสมบัติที่รองรับด้านอัตรากำลัง พร้อมทั้งวางแผนเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลังบุคลากร โดยการวิเคราะห์แนวโน้มการกระจายอายุของประชากร (Age Distribution) (ตั้งแผนภาพที่ 5.1-1) และคาดการณ์จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำที่จะเกษียณอายุในอีก 10 ปีข้างหน้า เพื่อเตรียมข้อมูลด้านอัตรากำลังบุคลากรที่สำนัก ให้มีความสำคัญในตำแหน่งหรือลักษณะของงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจ กลยุทธ์ แผนงาน และระบบการดำเนินงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลพบว่าบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-34 ปี ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 35-39 ปี เมื่อพิจารณาถึงการเกษียณอายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำในอีก 10 ปีข้างหน้า พบว่า ในปี พ.ศ. 2570 มีบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 1 ท่าน เกษียณอายุ

แผนภาพที่ 5.1-1 แนวโน้มการกระจายอายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำ



สสร. มีการวิเคราะห์และคาดการณ์อัตรากำลังและขีดความสามารถเพื่อป้องกันการขาดช่วงหรือการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่จะส่งผลกระทบต่อพันธกิจของสำนักฯ ได้แก่ การให้บริการชุมชนท้องถิ่น และศูนย์การเรียนรู้ ทั้งนี้ในกรณีที่บุคลากรสายวิชาการเกษียณอายุหรือไม่ต่อสัญญาในการปฏิบัติงานย่อมเกิดผลกระทบต่อองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ดังนั้น สำนักจึงมีการวางแผนในระยะสั้นและยาว โดยมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ที่ใกล้เกษียณไปยังบุคลากรใหม่ ในขณะที่หากมีองค์ความรู้ใหม่ที่บุคลากรยังคงขาดแคลนหรือไม่มีทักษะด้านนั้น สำนักดำเนินการส่งบุคลากรไปอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือมีการสรรหาอัตรากำลังทดแทนจากอัตราเกษียณอายุ สำหรับในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มอบหมาย ผู้บริหารจะมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือมอบหมายภาระงานที่สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรนั้น และมีแผนการปรับเปลี่ยนบุคลากรให้ปฏิบัติงานแทนในสายงานเดียวกัน โดยคำนึงถึงการวางแผนแนวทางการจ้างงานในอนาคตเพื่อรองรับการลดลงของบุคลากรซึ่งในบางครั้งอาจไม่ได้้อัตรากลับมาที่สำนักฯ การคาดการณ์เหล่านี้มีการประชุมในกลุ่มผู้บริหารอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบด้านบุคลากรในอนาคต โดยคณะผู้บริหารจะมีการประเมินสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมการพัฒนา แนวทางความก้าวหน้าในบุคลากรในทุกสายงาน

การเตรียมบุคลากรพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต สำนักเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้สายงานปฏิบัติสายอื่นที่บุคลากรไม่ได้ปฏิบัติ และเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ทำงานในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้ระบบออนไลน์จัดประชุม จอรถ และการส่งเอกสารออนไลน์ พร้อมทั้งมีการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ และมีการจัดประชุมในทุกเดือนเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารในความก้าวหน้าของอาชีพ อย่างไรก็ตาม สำนักมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรทั้งการรับฟังโดยตรงระหว่างผู้บริหารและบุคลากร การแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความเห็น

5.1 ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร

#### 5.1 ข(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีความปลอดภัยและสุขภาวะ รวมถึงความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งมีการจัดสถานที่พัฒนาระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ประกอบไปด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น 1.1 ตรวจ ATK 1.2 เจลแอลกอฮอล์แจก 1.3 การซ้อมหนีไฟ 1.4 Big Cleaning Day โดยสำนักฯ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ที่ทำงานมีสุขภาวะ มีความปลอดภัย มีการแจกชุดตรวจ ATK มีเจลแอลกอฮอล์ การซ้อมหนีไฟ มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงาน หรือ Big Cleaning Day

#### 5.1 ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

- 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 โดยตามมติที่ประชุมสำนัก ครั้งที่ 11/2562 วันที่ 22 ตุลาคม 2562 มีผลการพิจารณาและรับรองแผนการดำเนินงานนโยบาย Happy Workplace เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบ และในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2565 มีการทบทวนแผนการดำเนินงาน Happy Learn office ให้สอดคล้องกับพันธกิจและสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีแบบแผน ดังนี้

1. Happy Brain (หาความรู้) การสร้างความรู้รอบด้าน ผ่านการแบ่งปันมุมมองในเรื่องที่สนใจของบุคลากร แต่ละบุคคล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ผ่านคณะกรรมการดำเนินงาน KM ของสำนัก
2. Happy Body (สุขภาพดี) ส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดี ห่างไกลโรค จากสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพแข็งแรง ปลอดภัย สำนักดำเนินการทำความสะอาดอุปกรณ์ และสถานที่ทำงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเป็นประจำทุกสัปดาห์ ทั้งนี้ มีการมอบแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัย แก่บุคลากรในสำนัก 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 เพื่อเสริมสร้างให้ให้บุคลากรมีเงินออม รู้จักเก็บรู้จักใช้ ปลุกฝังนิสัยการออม ประหยัด ยึดหลักคำสอนการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



5. Happy Social (สังคมดี) เป็นการร่วมกันทำความสะอาดภายในสำนักและบริเวณโดยรอบ กำหนดการทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เสริมสร้างกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน

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

นอกจากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแล้วนั้น สำนักยังเห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร โดยมีการดำเนินงานในการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมนโยบายการดำเนินงานด้าน Green University ของมหาวิทยาลัย ผ่านการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงและดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของหน่วยงาน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ในการส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดำเนินการจัดประชุมติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณของบุคลากรภายในสำนักเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามการดำเนินงาน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งมีกิจกรรมที่สร้างขวัญกำลังใจ เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์รดน้ำดำหัว กิจกรรมมอบของขวัญวันเกิดเพื่อทำให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจ และจงรักภักดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

## 5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

### 5.2 ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ความผูกพันของบุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรยังคงปฏิบัติงานและเต็มใจทำงานเพื่อให้สำนักฯ บรรลุพันธกิจที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรยังคงอยู่กับสำนักฯ และความต้องการของบุคลากร จากการประเมิน สำนักฯ สามารถกำหนดปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพัน พบว่า บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนมีความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด



ภาพที่ 5.2-1 กระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

## 5.2 ก (2) การประเมินความผูกพัน

สสร. 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 โดยมีผลการประเมินในปีการศึกษา 2565 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ในการประเมินปีละ 1 ครั้ง โดยมีผลลัพธ์จากการประเมินความผูกพัน

ตารางที่ 5.2 -1 ผลลัพธ์จากการประเมินความผูกพันของบุคลากรสำนักส่งเสริมการเรียนรู้

ลำดับ	ด้านการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (%)	ระดับเกณฑ์
1	ด้านการนำองค์กร	65.79	ดี
2	ด้านเพื่อนร่วมงาน	68.41	ดี
3	ด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	75.50	ดี
4	ด้านการพัฒนาและการเติบโตในอาชีพ	68.50	ดี
5	ด้านลักษณะงาน	62.32	ดี
6	ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	67.79	ดี
7	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	68.41	ดี
8	ด้านการได้รับรางวัล	75.50	ดี

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

## 5.2ข องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

ผู้บริหาร สสร. มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย คือ “พัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น” ภายใต้ค่านิยมของสำนักฯ “LEARN” โดยมีการดำเนินการร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานภายนอก ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อรับทราบและเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร เช่น การให้ความร่วมมือในการสร้างความผูกพันองค์กรแก่บุคลากรใหม่ ผ่านกิจกรรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การจัดกิจกรรม Happy Workplace อีกทั้งมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และองค์กรแห่งความสุข ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังตารางที่ 5.2-2

ตารางที่ 5.2-2 กิจกรรมถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรของ สสร.

รูปแบบการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร	กิจกรรม
1. เป็นทางการ	1) กิจกรรมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร 2) กิจกรรมประชุมรายงานความก้าวหน้า และสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส 3 เดือน ไตรมาส 6 เดือน และ ไตรมาส 12 เดือน 3) กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ ประจำปี 2566
2. ไม่เป็นทางการ	1) การสื่อสารผ่าน Group line/Facebook 2) กิจกรรมสอนงาน/ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน

นอกจากนี้ สสร. ผลักดันให้บุคลากรทุกคนเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่กำหนดในแผนพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ และแผนการจัดการความรู้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีความรักสามัคคีในการดำเนินงานของสำนัก

**5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา :** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการรักษาบุคลากรไว้และการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี

สสร. ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร คือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนาบุคลากรต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด ทั้งนี้ จะดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ.2566-2570 พัฒนาด้านกิจกรรมและการพัฒนาในแผนประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกรอบอัตรากำลังสายสนับสนุนตามแผนพัฒนาบุคลากรและอัตรากำลังที่พึงมี
2. ด้านการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของบุคลากรสายสนับสนุน
3. ด้านการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดส่งเสริมกิจกรรม

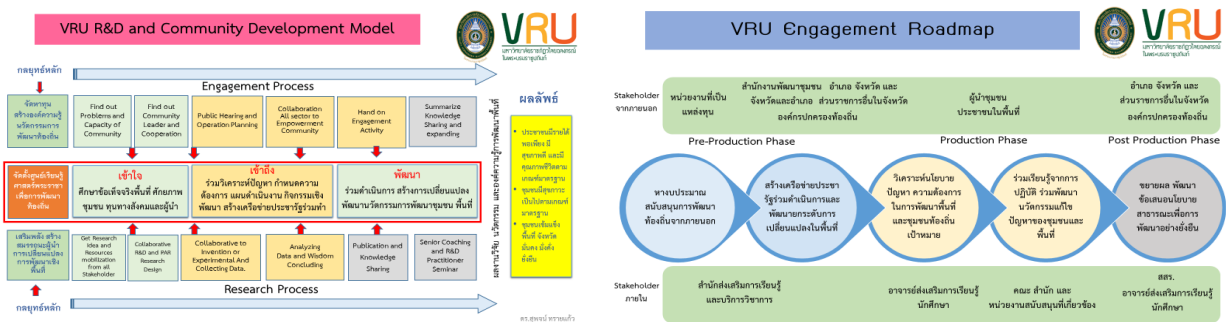
การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุน นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมรางวัลบุคลากรที่มีการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความรู้สึกการได้รับความเอาใจใส่หรือการถูกให้ความสำคัญจากผลการปฏิบัติงาน

# หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

## 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

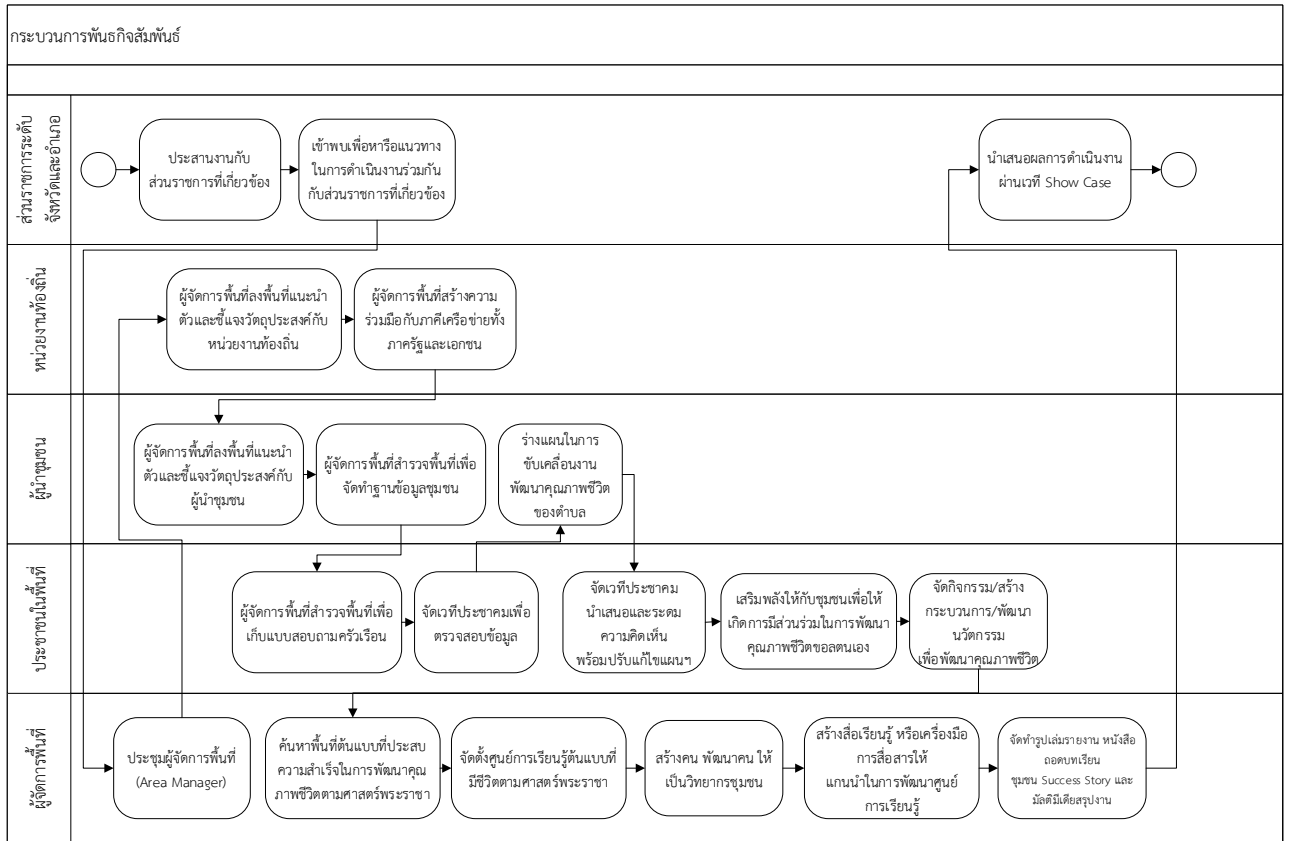
### 6.1ก องค์การมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

สสร. มีระบบการบริหารจัดการ การให้บริการแก่ท้องถิ่น และระบบสนับสนุน โดยมีการแต่งตั้ง กก. ผู้รับผิดชอบในการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนซึ่งบูรณาการกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจน กลุ่มบุคลากร งบประมาณ อาคาร วัสดุ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยี เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการคุณภาพของงาน รวมทั้งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรโดยผ่านการมีส่วนร่วมพิจารณาผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร จาก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารของสำนัก คณาจารย์ หัวหน้าฝ่ายงาน บุคลากรของสำนัก การรับฟังเสียงของลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันพิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ ผ่านกระบวนการการประชุมของคณะกรรมการ การถ่ายทอด การนำเสนอต่อบุคลากร การเผยแพร่ การสรุปผลการดำเนินงานประจำปี และการทบทวนทวนแผนการดำเนินงาน และเมื่อได้ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญของสำนักฯ จึงนำไปสู่การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักฯ และมีการมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการทำงานจากผู้บริหารไปยังผู้รับผิดชอบซึ่งนำไปสู่การกำหนดเป็นความรับผิดชอบรายบุคคลตามกรอบการประเมินภาระงานประจำปี (OKR) แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตามสมรรถนะและความชำนาญของบุคลากร ซึ่งสามารถจำแนกผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญดังตารางแสดงที่ 6.1ก(1)-1 ดังนี้



### แผนภาพที่ 6.1ก-ข กระบวนการหลักในการดำเนินงานการให้บริการแก่ท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย

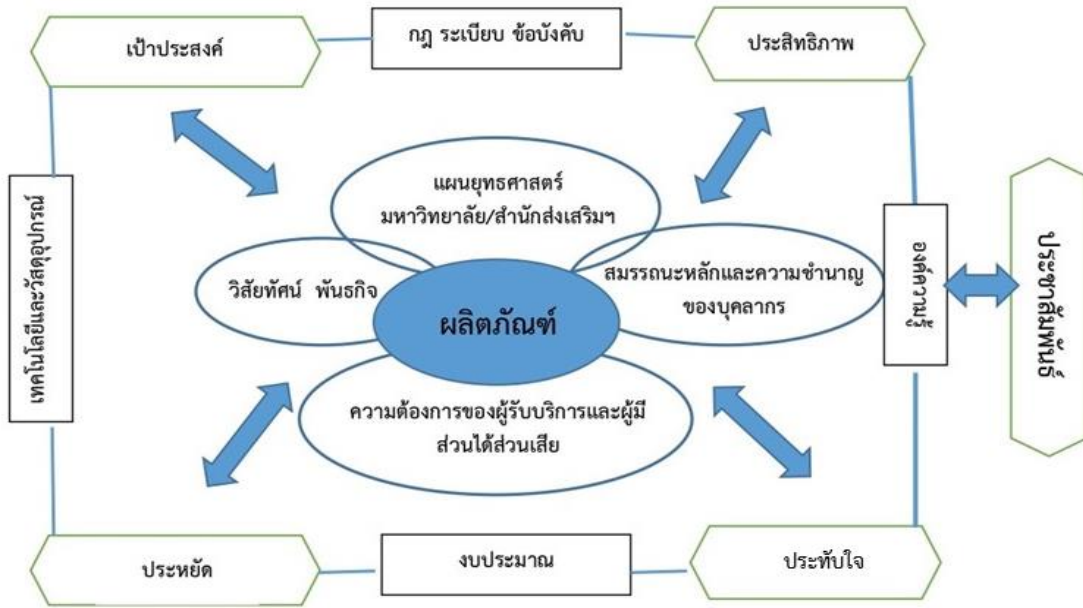
สสร. ได้นำ VRU R&D and Community Development Model และ VRU Engagement Roadmap ของมหาวิทยาลัย ในปี 2563-2564 มาเป็นกรอบแนวทางพิจารณาในการดำเนินการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในกระบวนการหลักการงานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (พันธกิจ ส่งเสริม สนับสนุน งานพันธกิจสัมพันธ์ เสริมสร้างเครือข่าย ประชากร พัฒนาชุมชนท้องถิ่น) นอกจากนี้ยังนำโมเดล หรือกรอบแนวคิดอื่นที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักเป็นต้น และจากการประชุมและการระดมความคิดเห็นจึงได้กระบวนการในการดำเนินงานพันธกิจสัมพันธ์ของสำนัก ดังนี้



### กระบวนการหลักในการดำเนินงานการให้บริการแก่ท้องถิ่นของสำนัก

โดย คกก.สำนักฯ มีการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในการดำเนินงานโดยการร่วมกันโดยการประชุมหารือวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อกำหนดการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยได้น้อมนำแนวทางการพัฒนาพื้นที่ตามแนวพระราชดำริในหลวงรัชกาลที่ 9 เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา และน้อมนำพระราโชบายการพัฒนาท้องถิ่นในหลวงรัชกาลที่ 10 มาเป็นแนวความคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการด้วย และคำนึงถึงปัจจัยหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงาน ที่น้อมนำพระราโชบายสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นผลิตงานบริการวิชาการมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของสังคมชุมชนท้องถิ่น 2) คำนึงถึงแผนกลยุทธ์ และ 3) การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอดเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้กลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากทั้งภายในและภายนอกเพื่อร่วมกันศึกษาแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่น และเสริมพลังให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้การขับเคลื่อนระบบงานให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ คกก.ยังพิจารณานำข้อมูลด้านองค์ความรู้เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ ข้อบังคับ กฎระเบียบ รวมทั้งค่านิยมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ โดยใช้เกณฑ์ 5ป ช่วยเสริมแนวคิดออกแบบมาเป็นกระบวนการหลักเพื่อนำสู่การปฏิบัติ

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



แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts) สำคัญๆ 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 และปรับปรุงกระบวนการทำงานเครือข่ายอุทยานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงกับเหตุการณ์การต่างๆ ในอนาคตเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้

**ตารางที่ 6.1ก(1)-1 กระบวนการที่สำคัญในการออกแบบหลักสูตร การให้บริการแก่ท้องถิ่น และการวิจัย**

พันธกิจ	คู่ความร่วมมือ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ส่งมอบหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กระบวนการที่สำคัญ	ผลผลิตหลัก	ผู้รับบริการที่สำคัญ
<b>1. กระบวนการหลักการทำงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท (พันธกิจด้านพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชา)</b>					
งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท	<p><b>คู่ความร่วมมือ :</b> หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย</p> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> หน่วยงานภายนอก/ภายใน นักเรียนนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย <b>ผู้ส่งมอบ :</b> สสร.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท</li> <li>ส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทตรงตามความต้องการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ</li> <li>การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชนหรือหรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม</li> <li>การกำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน</li> <li>การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>การรายงานผลสรุปของโครงการ</li> <li>การจัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทสู่สาธารณะ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรมงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท</li> <li>จำนวนเงินรายได้จากงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท</li> <li>ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>จำนวนผู้รับบริการ</li> </ol>	<p>ผู้มารับบริการ : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย</p>
<b>2. กระบวนการหลักการทำงานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม (พันธกิจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทและบริการวิชาการพันธกิจสัมพันธ์)</b>					
การบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้และไม่เกิดรายได้	<p><b>คู่ความร่วมมือ :</b> ตำบลในพื้นที่ จ.ปทุมธานี จ.สระแก้ว และ จ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย</p> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> อาจารย์ผู้ให้บริการวิชาการ นศ. ชุมชน จ.ปทุมธานี จ.สระแก้ว และ จ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย <b>ผู้ส่งมอบ :</b> มหาวิทยาลัย และ อว.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น</li> <li>การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่นตรงตามความต้องการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ</li> <li>การวินิจฉัยชุมชนและสำรวจความต้องการของชุมชน</li> <li>การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของชุมชน</li> <li>การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม</li> <li>การกำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน</li> <li>การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>การรายงานผลสรุปของโครงการ</li> <li>การจัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานงานบริการวิชาการสู่สาธารณะ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนโครงการการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น</li> <li>จำนวนเงินรายได้จากการบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น</li> <li>ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>จำนวนผู้รับบริการ</li> </ol>	<p>ผู้มารับบริการ : ชุมชนและประชาชนในจ.ปทุมธานีและ จ.สระแก้ว และจ.พระนครศรีอยุธยา หรือกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย</p>

## (2) แนวคิดการออกแบบ

สสร. เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักคือ งานบริการวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม และงานสืบสาน ศาสตร์พระราชา โดยการนำองค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนชนและสังคม สำนักฯ ออกแบบกระบวนการดำเนินงานโดยมีการจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินงานแล้วรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ ตามผลิตภัณฑ์ จากนั้นนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการโดยพิจารณา รอบระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) การทำ Focus Group ในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละส่วนงานมีความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน และเพื่อสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ที่ เกี่ยวข้องนำกระบวนการที่ได้ลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกำหนดให้มีกระบวนการ สนับสนุน 6 ด้าน ดังนี้ 1) การรับมอบนโยบายในการดำเนินงานและการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 2) การสำรวจ ปัญหาและความต้องการของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งประชาชน ชุมชน หน่วยงานรัฐ/เอกชน 3) ทำแผนปฏิบัติการ/ จัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย 3) การดำเนินการตามแผน 4) การประเมินผล 5) มีการถอดบทเรียน เรื่องเหล่า 6.การจัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานสู่สาธารณะ

### 6.1x องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของกระบวนการ

สสร. ได้มีการทบทวนการให้บริการ และติดตามปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวัดผลสัมฤทธิ์ของผลิตภัณฑ์และ บริการของสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจในการดำเนินการงาน ดังตารางที่ 6.1x(1)-1 โดยสำนักฯ ดำเนินการตามกฎระเบียบ เช่น หลักเกณฑ์/ระเบียบทางราชการ หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติราชการ ในการควบคุมดูแลให้มั่นใจว่า การปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนด นอกจากนี้ สำนักฯยังมีตัวชี้วัดที่ใช้วัด ประสิทธิภาพของกระบวนการ โดยสำนักฯ นำกระบวนการที่มหาวิทยาลัยที่ได้ออกแบบไว้สู่การปฏิบัติงานเพื่อบรรลุตาม ข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ การระบุนความเสี่ยงของแต่ละกระบวนการหลัก ขั้นตอนและแนวทางในการแก้ไขอย่างเป็นระบบโดยมีผู้บริหารสำนักฯถ่ายทอดและส่งมอบนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญผ่านช่องทางการประชุมสำนักฯทุกเดือนละ 1 ครั้ง และผ่านกลุ่มไลน์ (line) ของสำนักฯ และมีการมอบหมายรองผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมกำกับจัดการระบบงานหลัก ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละระบบงานและกระบวนการ และจะทบทวนตัววัด กระบวนการในรายเดือน รายไตรมาส และรายปี และนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้มาเรียนรู้ ทบทวนและนำไปปรับปรุง กระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สสร. ได้ใช้กรอบแนวคิด PDCA ในการออกแบบระบบงานหลักและงานสนับสนุนซึ่งบูรณาการกับการรับฟังเสียงของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจน กลุ่มบุคลากร งบประมาณ อาคาร วัสดุ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยี เพื่อกำหนด กระบวนการจัดการคุณภาพของงาน รวมทั้งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ

#### กรอบแนวคิด PDCA ของสำนัก

แนวคิด	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
Plan	การวางแผนจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น สำรวจ ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Do	สำนักฯมีการประชุมถ่ายทอดกรอบแนวความคิดการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนในแผนงานที่เขียนไว้อย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Check	ตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหา อะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไข แผนงานในขั้นตอนใดบ้าง จัดระบบการประเมินผลลัพท์และวิเคราะห์ความต้องการ/ความ คาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ นำผลการปฏิบัติ ปัญหาข้อเสนอแนะ เข้าสู่ที่ประชุม สรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานและแลกเปลี่ยน ร่วมกัน	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง
Action	การปรับแก้ส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆก็ยอมรับแนวทาง ปฏิบัติตามแผนงานที่ได้รับผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้ง ต่อไป จัดประชุมรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาแก้ไข บูรณาการงานใน ระบบงานหลักและงานสนับสนุน	สสร.และผู้เกี่ยวข้อง



### การจัดการคุณภาพการออกแบบการบริการของสำนัก

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

### การปรับปรุง/พัฒนา/นวัตกรรมในกระบวนการทำงานของสำนัก

กระบวนการ	ข้อกำหนดหลัก	ประเด็นที่ให้ความสำคัญ	การปรับปรุง/พัฒนา/นวัตกรรม
การบริหารจัดการองค์กร - อุดมการณ์/ -การจัดการอาคารสถานที่ - การบริหาร งบประมาณ/การเงิน/ พัสดุ - การจัดการเทคโนโลยี และสารสนเทศ - การประกันคุณภาพ - การประชาสัมพันธ์	- การส่งเสริม/ พัฒนา ประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพของ ระบบ การทำงานของ สำนัก - การรักษา ภาพลักษณ์/ ผลประโยชน์ของ สำนัก	- การใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ ฐานข้อมูล และอินเทอร์เน็ต - ความคล่องตัวในการ บริหารงาน - ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการ ดำเนินการ - คุณค่าต่อผู้ใช้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/บุคลากร/สถาบัน	- การปรับปรุงเกณฑ์และเพิ่มความสามารถในการทำงานของ ระบบเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้บริหารและ บุคลากร - การพัฒนาระบบเพื่อบริหารจัดการ งบประมาณ - การปรับปรุง บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารสถานที่ -การบริหารจัดการทรัพยากร สารสนเทศ - การประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ - การปรับปรุงเนื้อหาและเทคนิควิธีการเผยแพร่ข่าวสารผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์ รูปภาพ และวีดิทัศน์ให้เหมาะสมกับองค์กรซึ่ง เป็นสถาบันการศึกษาทันสมัย เป็นปัจจุบัน และง่ายต่อการ เข้าถึง (เพิ่มช่องทางทางอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์)

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

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
<b>การบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น</b>			
<b>1. กระบวนการหลัก</b>			
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		
<b>2. กระบวนการสนับสนุน</b>			
2.1 ระบบสนับสนุน	1. แนวทาง/แผนงานการจัดทำ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	จำนวนเงินทุนสนับสนุน	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนที่ กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	2. มีระบบติดตามโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
	3. มีทุนสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	
<b>การส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท</b>			
<b>2. กระบวนการหลัก</b>			
1.1 ระบบการบริหารจัดการ การส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท	1. การประสานงานติดต่อผู้รับบริการ	จำนวนโครงการ	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการ เป้าหมายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
	2. การวินิจฉัยผู้รับบริการและสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	3. การออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย		
	4. การดำเนินโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	2.ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	
	5. กำกับติดตามกิจกรรมดำเนินงาน		
	6. การประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงการให้บริการ		
	7. การรายงานผลสรุปของโครงการ		
	8. จัดการความรู้และเผยแพร่ผลงานงานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทสู่สาธารณะ		
<b>2. กระบวนการสนับสนุน</b>			
2.1 ระบบสนับสนุน	1. แนวทาง/แผนงานการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม	จำนวนเงินทุนสนับสนุน	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนที่ กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	2. มีระบบติดตามโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		
	3. มีทุนสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/การฝึกอบรม		

## ค. การจัดการนวัตกรรม

### (1) คณะ/หน่วยงานมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

สสร. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักในในการจัดการนวัตกรรม โดยสำนักได้กำหนดแนวทางในการจัดการนวัตกรรม ดังนี้ 1) การวิเคราะห์และทบทวนแนวทางการดำเนินงานและนวัตกรรม 2) สร้างบรรยากาศและกลไกส่งเสริมสนับสนุน และกระตุ้นให้เกิดการคิดค้นและสร้างสรรค์งานและนวัตกรรม 3) คัดเลือก กลั่นกรองผลงาน/โครงการและนวัตกรรม รวมถึงไอเดียแนวคิด/ข้อเสนอการปรับปรุงงาน 4) กรณีพิจารณาแล้วไม่ผ่านให้คำแนะนำในการพัฒนาปรับปรุงโครงการ 5) สนับสนุนงบประมาณ/อนุมัติดำเนินการโครงการ 6) พัฒนาต้นแบบและทดลองนำไปใช้งาน 7) ติดตามผลการทดลองการนำไปใช้ 8) ผลักดันและขยายผลการนำนวัตกรรมไปใช้งานจริง 9) รวบรวม/จัดเก็บผลงานวิจัยและนวัตกรรม 10) สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยน เผยแพร่ผลงานและนวัตกรรมทั้งภายในและต่างประเทศ 11) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านพัฒนางานและนวัตกรรม

#### 6.1ค องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

สสร. มีกระบวนการและกลไกสนับสนุนพันธกิจหลัก (ตารางที่ 6.1ค-1) ในการจัดหาวัตถุดิบจากผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก ซึ่งนำเสนอสินค้าต่างๆ มีระบบกำกับกำกับการเบิกจ่าย โดยจัดทำข้อมูลการเบิกจ่ายแต่ละหน่วยงาน และจัดทำรายการของสำรองให้มั่นใจว่ามีอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ตารางที่ 6.1ค-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการของผู้ใช้งาน	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพและตรงความต้องการ	1.กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ	ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. .... ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ทุกรายการ	รายงานผลรับพัสดุแต่ละรายการ	คณะ
		2.จัดทำแผนการใช้พัสดุ		สัปดาห์แรกของทุกเดือน	แผนการใช้พัสดุ	หน่วยงานใช้พัสดุ
การคัดเลือก	คัดเลือกผู้รับจัดหาที่มีความรู้ความชำนาญในพัสดุ	เชิญผู้รับจัดหาที่ผลงานดี รู้พัสดุๆ นั้นๆ มาเสนอราคา		ทุกรายการ	รายงานผลการคัดเลือก	คกก.จัดหาพัสดุ
การจัดซื้อ	1.จัดซื้อพัสดุที่มีคุณภาพตรงความต้องการของผู้ใช้	1.วิธีตกลงราคา 2. วิธีคัดเลือก		ทุกรายการ	รายงานผลการจัดหาต่อ คกก.	คกก.จัดหาพัสดุ/
	2.จัดซื้อให้ทันตามกำหนด	3.วิธีประกวดราคา / วิธีพิเศษ	ประจำคณะ	เจ้าหน้าที่พัสดุ		
การจัดส่ง	ส่งมอบพัสดุถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของสัญญาและข้อตกลง	กำหนดระยะเวลาการส่งมอบพัสดุให้ชัดเจนและเหมาะสม	ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง/สัญญาซื้อ/สัญญาจ้าง	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การรับมอบ	รับมอบพัสดุตรงตามกำหนดระยะเวลาถูกต้องครบถ้วนตามข้อตกลงของสัญญา	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/ ผู้ตรวจรับพัสดุ ทำการตรวจรับพัสดุ	รายละเอียดคุณสมบัติของพัสดุที่ทำการจัดซื้อ	ทุกรายการ	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	คกก.ตรวจรับพัสดุ/ ผู้ตรวจรับพัสดุ
การเก็บรักษา	เก็บรักษาให้เป็นหมวดหมู่เรียบร้อยและครบถ้วนถูกต้องตามบ/ข พัสดู	1.บันทึกรายการ/จำนวนรายละเอียด 2.บันทึกทะเบียนสินทรัพย์	1.ทะเบียนคุมคลังพัสดุ 2.ทะเบียนคุมสินทรัพย์	ทุกรายการ	รายงานทะเบียนพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเบิกจ่าย	เบิกจ่ายพัสดุ เมื่อต้องการ	ผู้เบิกเขียนใบเบิกวัสดุขออนุมัติเบิกภายใน	ใบเบิกวัสดุ	เดือนละครั้ง	สรุปรายงานผลการเบิกจ่ายวัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

### 6.2ก องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการประสิทธิภาพของกระบวนการ

ระบบการจัดการทรัพยากร สสร. มีการควบคุมกำกับการใช้จ่ายเงินโดยผ่านกลั่นกรองแผนค่าขอตั้งงบประมาณ และแผนการใช้งบประมาณ เพื่อใช้งบประมาณอย่างมีคุ้มค่า โดยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการวางแผนกำกับใช้งบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในสำนักงาน นอกจากนี้ สำนัก ได้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์พลังงาน โดยประกาศมาตรการประหยัดพลังงานของสำนัก อาทิ จัดส่งเอกสารภายในผ่านระบบ e-mail การประชุมด้วย Google Meeting ,Zoom เป็นต้น ทำให้ลดต้นทุนในการใช้กระดาษ นอกจากนี้ มีนโยบายลดต้นทุนค่าไฟฟ้า ด้วยการเปิดเครื่องปรับอากาศสถานที่ทำงานเวลาอุณหภูมิต่ำกว่า 26 องศาทุกวันทำการ พร้อมทั้งมีการจัดแยกขยะทุกประเภท ดังตารางที่ 6.2ก-1

ตารางที่ 6.2ก-1 กระบวนการควบคุมต้นทุนด้านพลังงานของสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

พลังงาน	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	ความถี่ในการควบคุม	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ไฟฟ้า	ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า	กำหนดนโยบายการปิด-เปิดแอร์ ติดป้ายประชาสัมพันธ์ใช้ไฟฟ้า	แบบบันทึกค่ามิเตอร์ไฟฟ้า	ทุกเดือน	รายงานผลค่าไฟฟ้า	มรว.
น้ำประปา	ลดการใช้น้ำ	รณรงค์การใช้น้ำอย่างประหยัด	ใช้มาตรวัดน้ำเพื่อรวบรวมข้อมูลการใช้น้ำ	ทุกเดือน	รายงานผลค่าน้ำ	มรว.
กระดาษ	ลดการใช้กระดาษ	ลดการใช้กระดาษในห้องประชุม ใช้กระดาษ reuse	ระบบสารบรรณและรับส่งจดหมายออนไลน์ จำนวน/เวลาเบิกกระดาษ	ทุกเดือน	การเบิกจ่ายกระดาษ ประจำเดือนจากงานพัสดุ	หนง.สนง.สสร.
ขยะ	จัดแยกขยะ	จัดกิจกรรมการคัดแยกขยะตามประเภทของขยะ/มีถังขยะแยกตามประเภท	แบบบันทึกประเภท/ปริมาณขยะในแต่ละวัน	ทุกสัปดาห์	บัญชีรายรับธนาคารขยะ/ผลการรายงานขยะแต่ละประเภท	หนง.สนง.สสร.

สสร. มีระบบการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการหลักทุกพันธกิจ และติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยงทุกไตรมาส อีกทั้งมีระบบตรวจสอบภายใน โดยตรวจสอบกระบวนการทำงานในส่วนสนับสนุน

## 6.2x องค์การมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัย

### การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

สสร. จัดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน มีจุดป้องกันตามมาตรการของมหาวิทยาลัย สำนักมีการเตรียมความพร้อมความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมตามมาตรการของมหาวิทยาลัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยในวันราชการและวันหยุดราชการตามมาตรการของมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 6.2x-1

### ตารางที่ 6.2x-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
<b>สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย</b>			
1. ระบบกำจัดขยะ	1. พบความปลอดภัยสภาพแวดล้อมการทำงาน 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
<b>เตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน</b>			
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

สสร. มีการเตรียมความพร้อมความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในเพื่อวิเคราะห์หาความเสี่ยงและความล้มเหลวของการดำเนินงานในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยซึ่งกำหนดให้เป็นกิจกรรมหนึ่งในแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน โดยมอบให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผลในที่ประชุมทุกเดือน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส ของหน่วยงานที่ต้องร่วมดำเนินการโดยมอบหมายให้ผู้ดูแลควบคุมและตรวจสอบ และติดตั้งจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย เจลทำความสะอาดและอุปกรณ์พื้นฐานในการป้องกันการแพร่เชื้อ Covid-19 ส่วนการดำเนินการเพื่อให้สถานที่ทำงานปลอดภัย และด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดมาตรการความปลอดภัยด้วยรหัสผ่าน (Login & Password) เพื่อกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้งานอย่างเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

การบริหารจัดการเมื่อมีเหตุฉุกเฉินและแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

สาเหตุ	ผลกระทบ	การบริหารจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>ความเสี่ยงต่างๆ เช่น เกิดโรคระบาด ภาวะฉุกเฉินทั่วไป อัคคีภัย, น้ำท่วม/แผ่นดินไหว ภัยธรรมชาติ, การก่อวินาศกรรม/การขู่วางระเบิด/ภัยทางการเมือง การปิดเส้นทางจราจร เป็นต้น</p>	<p>1.ด้านอาคาร/สถานที่ กรณีไม่สามารถใช้ อาคาร/สถานที่</p> <p>2.ด้านวัสดุ/อุปกรณ์สำคัญ กรณีไม่สามารถใช้ อุปกรณ์ที่สำคัญ</p> <p>3.ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีไม่สามารถระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>4.ผลกระทบด้านบุคลากร กรณีบุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้</p> <p>5.ผลกระทบด้านผู้ให้บริการ กรณีไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนด</p>	<p>จำแนกของการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินเป็น 3 ระดับ</p> <p><b>ระดับที่ 1</b> สื่อสารถึงบุคลากรในอาคารถึงระดับสถานการณ์แต่ยังไม่ยุติการทำงาน และการอพยพ</p> <p><b>ระดับที่ 2</b> สื่อสารถึงบุคลากรในอาคารถึงระดับสถานการณ์และให้บุคลากรเตรียมพร้อมต่อการยุติการทำงาน และอพยพ และรอยืนยันคำสั่งจากอธิการบดี</p> <p><b>ระดับที่ 3</b> อธิการบดีสั่งยุติการทำงานและการอพยพ</p> <p><b>จัดทำแผนปฏิบัติการ</b> เพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบต่างๆ ร่วมกับคณะกรรมการ</p> <p><b>ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ</b></p> <p><b>สถานที่รองรับ 1.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-หน่วยงานในเครือข่าย</li> </ul> <p><b>วัสดุอุปกรณ์ 2.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ขอยืมในหน่วยงานในเครือข่าย</li> <li>-จัดซื้อทดแทน</li> </ul> <p><b>สารสนเทศ 3.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การนำข้อมูลสำคัญ ไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ของมหาวิทยาลัย</li> </ul> <p><b>บุคลากรหลัก 4.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การเตรียมบุคลากรสำรองทำงานคู่ขนาน</li> </ul> <p><b>ผู้รับบริการ/การส่งมอบงาน 5.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การต่อรอง/การเพิ่มเวลาทำงาน/การเพิ่มบุคลากรเฉพาะกิจ</li> <li>- work for home การทำงานที่บ้านผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์</li> <li>- การประชุมออนไลน์</li> </ul> <p><b>ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล 6.3</b></p> <p><b>หน่วยงานภาครัฐ</b> เช่น พรก. มาตรการประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องของรัฐบาล กระทรวง อว. และประกาศของมหาวิทยาลัย</p>	<p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนัก</p>

## 6.2ค องค์การมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย และมี การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

วิเคราะห์และเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน จัดทำแผนป้องกันภาวะอัคคีภัยและมีการซ้อม หนีไฟ น้ำท่วม แผ่นดินไหว

1) ระบบการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ การแก้ไข สู่สภาพเดิม

สสร. โดยมี คกก.เตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส ประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์และประเมินความ เสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน จำนวน 3 ด้าน 1) ด้านภัยพิบัติตามธรรมชาติ 2) ด้านการจัด กิจกรม/ โครงการ และ 3) ด้านระบบข้อมูล/สารสนเทศ จากความเสี่ยงดังกล่าว จึงนำมาจัดทำเป็นแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน แต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับแต่ละฝ่ายงานและแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบผ่านการประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน และมีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักฯ และเพื่อให้มั่นใจว่าแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติเมื่อ เกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินมีความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

**สำนักมีการดำเนินการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินดังนี้**

1. ทบทวนแผนป้องกันและวิธีปฏิบัติงานเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2566 โดย คณะกรรมการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและ 5 ส เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน จึงมีการปรับแผนภาวะฉุกเฉินโดยเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงาน

2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

3. จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ต้องการติดต่อเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

4. ส่งบุคลากรเข้ารับอบรมร่วมกับมหาวิทยาลัย เรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยมีตัวแทน บุคลากร ทุกฝ่ายงาน และนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดต่อยังบุคลากรของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีแผนและการจัดสรร งบประมาณในการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้บุคลากร ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉินอีกด้วย

5. แจ้งให้บุคลากรทราบและศึกษาแนวปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินให้มีความเข้าใจ รวมทั้งร่วมกันรณรงค์การ ป้องกัน และการระงับเหตุฉุกเฉินต่างๆ ได้แก่ การจัดทำแผนดับ การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์

6. กำหนดให้มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องระบบไฟฟ้า ระบบสารสนเทศ และเพื่อป้องกันการเกิด อัคคีภัย 3 เดือน/ครั้ง และมีแผนป้องกันและเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน แต่ละฝ่ายงาน

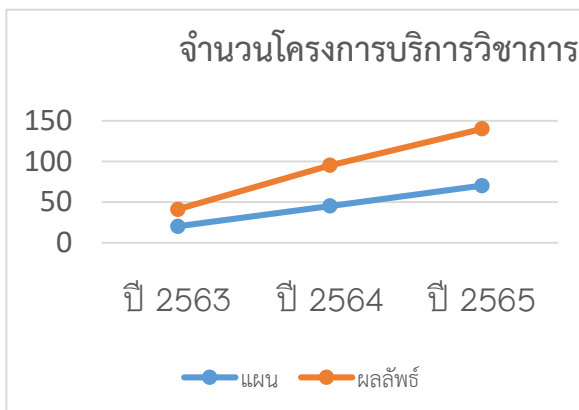
## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ (Product and Process Results)

ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการ มีดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานครบปี			
		ปี 63	ปี 64	ปี 65	ค่าเป้าหมาย ปีปัจจุบัน
1	จำนวนชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการตนเอง	4	4	9	3
2	จำนวนตำบลในจังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระแก้วที่มีฐานข้อมูลตำบลในการคัดเลือกชุมชนสำคัญเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น	21	48	70	70
3	จำนวนเงินรายได้ที่เกิดจากการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นขั้วความเจริญเศรษฐกิจเชิงพื้นที่วิจัย พัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาสินค้าชุมชน	15,525,220.40 บาท	43,327,452.00 บาท	22,880,933.00 บาท	35,000,000
4	จำนวนนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในการแก้ไขปัญหาชุมชน	21	45	71	50
5	จำนวนผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	-	-	89	15
6	ระดับความสำเร็จของการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	5	5	5	5

#### อธิบายเพิ่มเติม





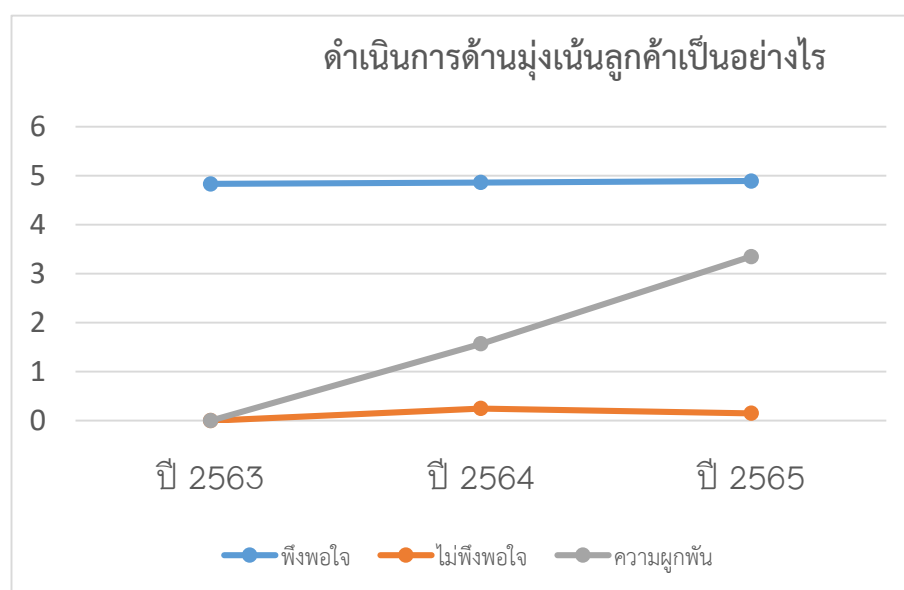
สสร.มีการดำเนินโครงการด้านพันธกิจสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งมีผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการตัวชี้วัด จำนวนเงินรายได้ที่เกิดจากการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นขั้วความเจริญเศรษฐกิจเชิงพื้นที่ วิจัย พัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาสินค้าชุมชน ในปี 2665 มีการจัดตั้งร้าน Market place จำนวนรายได้ จำนวน 175,933 บาท ซึ่งน้อยกว่าเป้าหมายจำนวน 13 ล้านบาท ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ในปีงบประมาณ 2565 มีการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนที่ดำเนินกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย คือ จำนวนผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยในปีงบประมาณ 2565 มีผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมฯ จำนวน 89 ผลงาน

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานครบปี			
		ปี 63	ปี 64	ปี 65	ค่าเป้าหมายปีปัจจุบัน
1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.83	4.86	4.89	4.51
2	ระดับความไม่พึงพอใจ	0.00	0.25	0.15	0.10
3	ระดับความผูกพันของลูกค้า	0.00	1.57	3.35	4.51



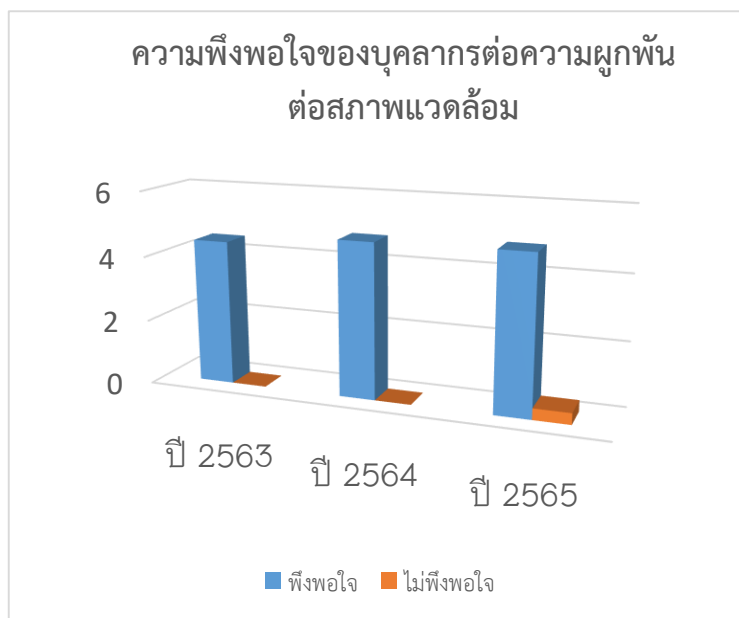
### อธิบายเพิ่มเติม

เนื่องจากในปีการศึกษา 2564 สสร. มีการประชุมคณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์ ในหมวด 3 ลูกค้า ทำให้มีการทบทวน และเรียนรู้กระบวนการดำเนินงานติดต่อประสานงานกับลูกค้า เพื่อปรับปรุงการประเมินผลการดำเนินงานของการสร้างระบบการรับฟังเสียงลูกค้ามากขึ้น ทำให้มีการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานประจำปี			
		ปี 63	ปี 64	ปี 65	ค่าเป้าหมายปีปัจจุบัน
1	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อความผูกพันต่อสภาพแวดล้อม	4.42	4.64	4.76	4.51
2	ความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อความผูกพันต่อสภาพแวดล้อม	0.00	0.00	0.35	0.01



#### อธิบายเพิ่มเติม

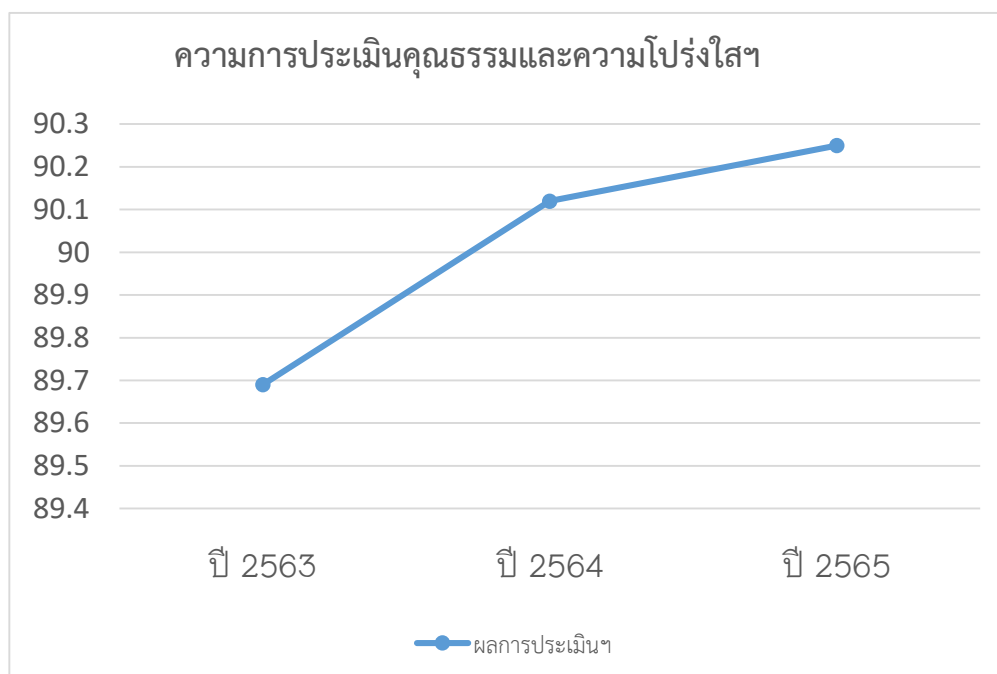
สสร. ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม เป็นการสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้ google form ในการประเมิน ปีละ 1 ครั้ง โดยมีการประเมินที่ครอบคลุมมิติด้านความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ และความผูกพันของบุคลากร ในปีการศึกษา 2565 ได้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ จากการประชุม คกก.บริหารสำนัก ให้มีการประเมินความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อความผูกพันต่อสภาพแวดล้อม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในปีต่อไป

สสร. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการทำข้อตกลงการทำงานกับผู้บริหาร สสร. ตามกรอบการประเมินของมหาวิทยาลัย ปีละ 2 ครั้ง ผู้บริหารนำผลการประเมินบุคลากรมาวิเคราะห์ขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งแบ่งฝ่ายงานออกเป็น 3 ฝ่ายงาน คือ 1.งานบริหารทั่วไป 2. งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท 3.งานบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์เพื่อท้องถิ่นและสังคม

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานครบปี			
		ปี 63	ปี 64	ปี 65	ค่าเป้าหมายปีปัจจุบัน
1	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	89.69	90.12	90.25	80

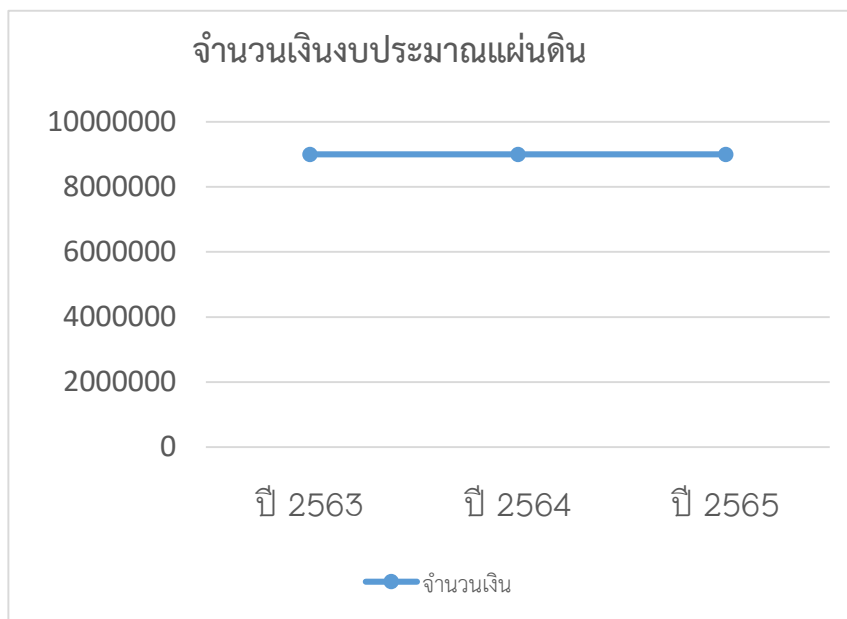


### อธิบายเพิ่มเติม

ผู้บริหาร สสร. ได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของประเทศและมหาวิทยาลัย โดยอาศัยการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการเพื่อให้เกิดกลไกในการตัดสินใจและบริหารงานที่รอบคอบและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

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

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานครบปี			
		ปี 63	ปี 64	ปี 65	ค่าเป้าหมาย ปีปัจจุบัน
1	จำนวนเงินงบประมาณแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ราชภัฏ	9,000,000	9,000,000	9,000,000	8,000,000



### อธิบายเพิ่มเติม

สสร. ได้รับงบประมาณได้รับงบประมาณ ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ราชภัฏ จำนวน 9,000,000 บาท