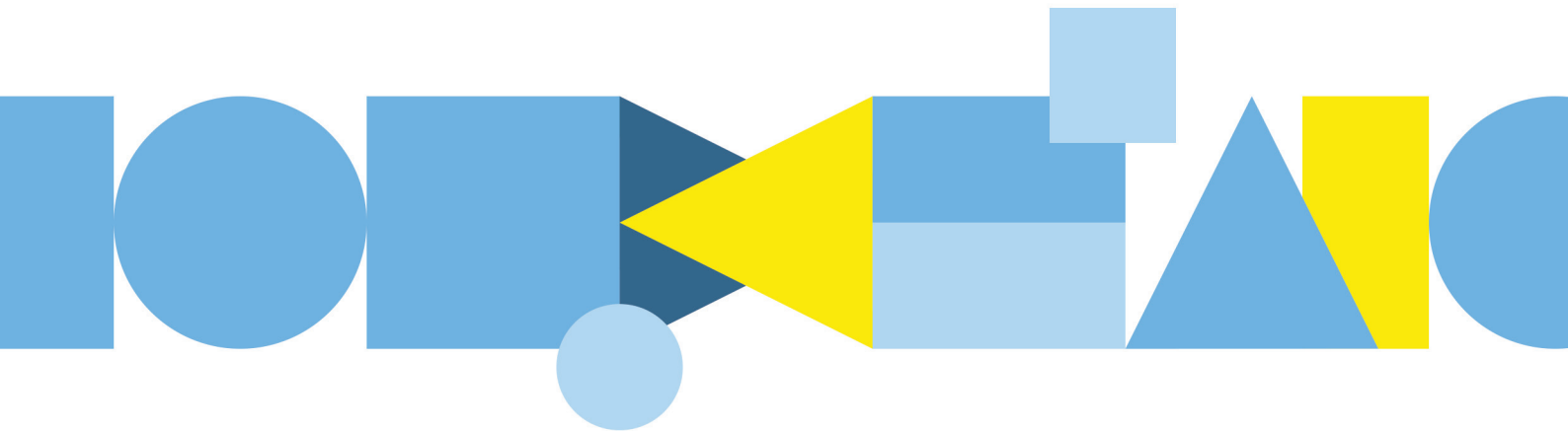




# รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)  
ประจำปีการศึกษา 2559

Self-Assessment Report  
for Education Criteria for Performance Excellence 2016



สำนักคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Computer Center, Srinakharinwirot University

cc.swu.ac.th



รายงานการประเมินตนเอง  
ตามเกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ  
ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันที่ 29 สิงหาคม 2560

ใบแทรกแก้ไขข้อความในรายงานประเมินตนเองตามเกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ  
ประจำปีการศึกษา 2559

หน้าที่	หัวข้อ	บรรทัด	ข้อความเดิม	ข้อความที่แก้ไข
10,11	-	-	-	ขอเปลี่ยนแปลง ตารางที่ 4 ห้องบริการ และอุปกรณ์ ตามเอกสารแทรก
41	(4)	3	(อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ)	(ไม่ได้ดำเนินการ) และตัดข้อความในช่อง ข้อมูลปีการศึกษา 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน) และช่องหน่วยวัดออก
41	7.2ก(2)	2	ปีการศึกษา 2560	ปีการศึกษา 2559
41	7.3ก(2)	2	ปีการศึกษา 2560	ปีการศึกษา 2559
43-44	7.5ก(1)	2	ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย ร้อยละ 3) - งบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ได้รับในปีงบประมาณ 2560 เป็นเงิน 14,820,700 บาท - งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ 2560 เป็นเงิน 4,637,921,900 บาท ดังนั้น ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัยคือ 0.32	ร้อยละของงบประมาณประจำปีจากเงินรายได้ ต่องบดำเนินการทั้งหมดที่ได้รับจัดสรร (เป้าหมายร้อยละ 65) - งบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ได้รับจากเงินรายได้ เป็นเงิน 20,113,400.- บาท - งบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ได้รับจากเงินรายได้ (เงินอุดหนุนจากรัฐบาล และงบประมาณเงินรายได้ทั้งหมดที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ 2560 เป็นเงิน 20,903,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 96.22

# สารบัญ

หน้า

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile).....	1
1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description).....	1
1ก - สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment).....	1
1ก(1) - ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings).....	2
1ก(2) - พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (MISSION, VISION and VALUES) และสมรรถนะหลักของ องค์กร (CORE COMPETENCIES).....	2
1ก(3) - ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile).....	4
1ก(4)-สินทรัพย์ (Assets).....	6
1ก(5) - กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements) .....	12
1ข(1) - โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure).....	13
1ข(2) - ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS) .....	18
1ข(3) - ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS).....	19
2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation).....	20
2ก - สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment) .....	20
2ก(1)-ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position) .....	20
2ก(2) -การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes).....	21
2ก(3) -แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data).....	21
2ข - บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context).....	22
2ค - ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System) .....	22
หมวด 3 ลูกค้า (Customer).....	23
3.1เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer).....	23
3.1ก -การรับฟังลูกค้า (CUSTOMER Listening).....	23
3.1ก(1) -ลูกค้าในปัจจุบัน (Current CUSTOMERS).....	23
3.1ก(2) - ลูกค้าในอนาคต (Potential CUSTOMERS).....	24
3.1ข-การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (Determination of CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT).....	25
3.1ข(1) -ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT).....	25
3.1ข(2) -ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors).....	25
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement).....	26
3.2ก -ผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนลูกค้า (Product Offering and CUSTOMER Support).....	26
3.2ก(1) -ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings).....	26
3.2ก(2) -การสนับสนุนลูกค้า (CUSTOME Support) .....	26
3.2ก(3) -การจำแนกลูกค้า (CUSTOMER Segmentation).....	27

3.2ข - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CUSTOMER Relationships).....	29
3.2ข(1) - การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management).....	29
3.2ข(2) - การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management) .....	30
หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations).....	31
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes).....	31
6.1ก - การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Design) .....	31
6.1ก(1) - ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Requirements) ....	31
6.1ก(2) - แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts) .....	33
6.1ข - การจัดการกระบวนการ (PROCESS Management).....	34
6.1ข(1) - การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Implementation).....	34
6.1ข(2) - กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES).....	35
6.1ข(3) - การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement).....	35
6.1ค - การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management).....	36
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) .....	37
6.2ก - ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)	
.....	37
6.2 ข - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management).....	37
6.2 ค - การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency	
Preparedness).....	37
6.2ค(1) - ความปลอดภัย (Safety) .....	37
6.2ค(2) - การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness) .....	38
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results).....	39

## แผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิ 1 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักคอมพิวเตอร์.....	13
แผนภูมิ 2 โครงสร้างการบริหารหน่วยงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์.....	14

## ตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา.....	4
ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรจำแนกตามอายุการทำงาน (จำนวนบุคลากรที่มีคนครอง 43 คน).....	5
ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรจำแนกตามอายุบุคลากรจำนวนบุคลากร 43 คน.....	5
ตารางที่ 4 ห้องบริการและอุปกรณ์.....	10
ตารางที่ 5 กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements).....	12
ตารางที่ 6 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS).....	18
ตารางที่ 7 ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS).....	19
ตารางที่ 8 บริบทเชิงกลยุทธ์.....	22
ตารางที่ 9 ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามช่องทางบริการงานต่างๆของสำนักคอมพิวเตอร์.....	23
ตารางที่ 10 วิธีการสนับสนุนลูกค้าในเรื่องต่างๆ .....	26
ตารางที่ 11 การจำแนกลูกค้า.....	27
ตารางที่ 12. รูปแบบการจัดการกับข้อร้องเรียน.....	30
ตารางที่ 13 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ .....	31
ตารางที่ 14 กระบวนการหลัก.....	34
ตารางที่ 15 กระบวนการสนับสนุน.....	35
ตารางที่ 16 หมวด 7 ผลลัพธ์ .....	39

# โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)

## 1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักในด้านการประสานงานการจัดทำและการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย ตลอดจนด้านการให้บริการวิชาการการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งประกอบด้วย

### 1ก - สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ในรูปของ “โครงการจัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์” และต่อมาได้มีประกาศจัดตั้งเป็นหน่วยงานในราชกิจจานุเบกษาและยกฐานะเป็น “สำนักคอมพิวเตอร์” เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2536 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีสำนักงานกลางตั้งอยู่ที่ประสานมิตรและได้ขยายพื้นที่ให้บริการไปยัง “สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์” อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2541

สำนักคอมพิวเตอร์มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อผลักดันและดำเนินงานตามนโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นิสิต คณาจารย์ บุคลากร และหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ระบบไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักในด้านการประสานงานการจัดทำและการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย ตลอดจนด้านการให้บริการวิชาการการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

## อาคารสถานที่ตั้ง

### **สำนักคอมพิวเตอร์ (ส่วนกลาง : ประสานมิตร)**

อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 14

114 ถนนสุขุมวิท ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0 2649 5706 หรือ 0 2649 5000 ต่อ 15069, 17980 โทรสาร 0 2259 2217

### **สำนักคอมพิวเตอร์ มศว องค์กรฯ**

อาคารเรียนรวม ชั้น 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ

107 หมู่ที่ 6 ถนนรังสิต-นครนายก อำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก 26120

โทรศัพท์ 0 2649 5188 หรือ 0 2649 5000 ต่อ 21124 - 21126

อีเมลล์ : swucc@swu.ac.th

เว็บไซต์ : <http://cc.swu.ac.th>

### **1ก(1) - ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)**

สินค้าและบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ

1. โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
2. ระบบสารสนเทศและศูนย์กลางฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย
3. ระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา
4. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องประชุมทางไกล
5. บริการวิชาการ

### **1ก(2) - พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (MISSION, VISION and VALUES) และสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES)**

#### **ปรัชญา**

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้

#### **ปณิธาน**

มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยปัญญาและคุณธรรม



## วิสัยทัศน์

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

## พันธกิจ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย
4. บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากร

## ค่านิยม

ค่านิยมของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ STRIVE ซึ่งมีความหมายโดยรวม คือ สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สร้างสรรค์งานบริการไอทีขั้นเลิศให้กับ มศว และสังคม

We will **STRIVE** towards Innovations and Excellence in IT Services

S Service Mind	สร้างสรรค์การบริการที่ดี
T Teamwork	มุ่งการทำงานเป็นทีม
R Responsibility	มุ่งสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
I Innovation	มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม
V Value	มุ่งสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคม
E Ethics & Engagement	มุ่งสร้างจริยธรรมและรักองค์กร

## สมรรถนะหลัก

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานหลักของมหาวิทยาลัยที่มีบุคลากรดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาโครงสร้างหลักพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพ ระบบสารสนเทศที่รองรับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยอย่างครบวงจร การให้บริการคอมพิวเตอร์และฝึกอบรมความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้แก่ นิสิต คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป

### 1ก(3) - ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรประเภทข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวนบุคลากรที่มี  
คนครองทั้งสิ้นรวม 46 คน ประกอบด้วย

- 1 บุคลากรฝ่ายบริหาร จำนวน 12 คน
  - 1.1 บุคลากรสายวิชาการ (จากหน่วยงานอื่น) 3 คน
  - 1.2 ข้าราชการในสังกัด 2 คน
  - 1.3 พนักงานมหาวิทยาลัยในสังกัด 7 คน
2. บุคลากรประจำ จำนวน 34 คน ประกอบด้วย
  - สังกัดสำนักคอมพิวเตอร์
  - พนักงานมหาวิทยาลัย 34 คน

#### ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา

สายวิชาการ (3 คน)				สายสนับสนุนวิชาการ (49 คน)					
วุฒิการศึกษา		ตำแหน่งทางวิชาการ		ตำแหน่ง	ปริญญา			ต่ำกว่าปริญญาตรี	หมายเหตุ
เอก	โท	ผศ.	อาจารย์		เอก	โท	ตรี		
2	1	2	1	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-	12	12	-	ตำแหน่งทางวิชาชีพเฉพาะ ชำนาญการพิเศษ 2 คน
ข้อมูล ณ 31 กรกฎาคม 2560				ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	3	4	
หมายเหตุ:				เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	1*	3	-	*ผู้บริหาร
อัตราว่าง 6 อัตราได้แก่				นักวิชาการเงินและบัญชี	-	-	2	-	
● นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 5 อัตรา				นักวิชาการพัสดุ	-	2	-	-	
● นักวิชาการศึกษา 1 อัตรา				บุคลากร	-	-	1	-	
				นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	-	1	-	
				ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	-	-	-	2	
				<b>รวม</b>	-	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	
				<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>43 คน (มีคนครอง)</b>			<b>ว่าง 6 อัตรา</b>	
				<b>รวมอัตราทั้งสิ้น 49 อัตรา</b>					

**ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรจำแนกตามอายุการทำงาน (จำนวนบุคลากรที่มีคนครอง 43 คน)**

สังกัด/ฝ่าย	อายุการทำงาน					รวม
	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10-15 ปี	มากกว่า 15-20 ปี	20 ปี ขึ้นไป	
สำนักงานผู้อำนวยการ	3	5	-	2	1	11
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1	2	1	1	1	6
ฝ่ายระบบสารสนเทศ	3	4	2	-	2	11
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ	2	3	-	1	-	6
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	-	2	2	-	-	4
ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	1	2	-	1	1	5
<b>รวม</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>43</b>

**ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรจำแนกตามอายุบุคลากรจำนวนบุคลากร 43 คน**

สังกัด/ฝ่าย	อายุบุคลากร				รวม
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
สำนักงานผู้อำนวยการ	2	5	2	2	11
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1	2	3	-	6
ฝ่ายระบบสารสนเทศ	3	5	1	2	11
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ	1	3	2	-	6
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	1	2	1	-	4
ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	-	4	1	-	5
<b>รวม</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>43</b>

ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ การสร้างแรงจูงใจและความผูกพัน ของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ นโยบายการบริหารงานเป็นแบบสองทาง (ระดับ ผู้ปฏิบัติงานขึ้นสู่ระดับบริหาร) มีคณะกรรมการต่างๆ ซึ่งมุ่งให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสามารถ เสนอแนะข้อคิดเห็น แนวทางในการปฏิบัติราชการ เช่น คณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ (บุคลากรทุกคนมีอำนาจในการประชุม) คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ (ผู้บริหาร บุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่จะเสนอแนะ แทนในฐานะฝ่าย) รวมถึงมีการจัดสัมมนาประจำปีเพื่อจัดทำ พันธกิจร่วมกัน ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ จัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากรทุกคน ได้แก่ ค่าตอบแทนสาขาขาดแคลน เงินเพิ่มพิเศษ สวัสดิการ (ค่ารักษาพยาบาล, การประกัน อุบัติเหตุ, ตรวจสอบสุขภาพประจำปี) และบุคลากรทุกคนจะได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมทางวิชาชีพ อย่าง น้อยคนละ 1 ครั้ง/ปี และการสนับสนุนการไปร่วมสัมมนา ด้งาน ประชุม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career path) โดยให้ ลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นตามวิชาชีพของแต่ละคนและดำเนินการปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงานของแต่ละคน

สำนักคอมพิวเตอร์มีกระบวนการและช่องทางให้บุคลากรทุกระดับสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ทุกระดับ โดยจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นประจำ 1 ครั้ง/เดือน

#### 1ก(4)-สินทรัพย์ (Assets)

##### 1. สภาพทางกายภาพ สถานที่ตั้ง

สำนักคอมพิวเตอร์มีอาคารตั้งอยู่ที่ มศว ประสานมิตร และ มศว องค์กรฯ ดังนี้

##### 1.1 มศว ประสานมิตร

ตั้งอยู่ ณ อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11 ถึงชั้น14รวมพื้นที่ 2,268 ตารางเมตร ประกอบด้วย

- ชั้น 11 ห้องบรรยาย/ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและห้องฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ (Training, Computer LAB)
- ชั้น 12 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (Helpdesk, Web & e-Learning)
- ชั้น 13 ฝ่ายระบบสารสนเทศและฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Information System, Data Center)
- ชั้น 14 สำนักงานผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ (Director's office)

##### 1.2 มศว องค์กรฯ

ตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวม ชั้น 3 จำนวน 7 ห้อง รวมพื้นที่950ตารางเมตร ประกอบด้วย

- ห้องสำนักงานสำนักคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ (ห้อง 300)
- ห้องโถงเพื่อบริการนิสิตและบุคลากร (โถงหน้าห้อง 300)
- ห้องเพื่อการเรียนการสอนพร้อมอุปกรณ์ (ห้อง 301)
- ห้องเพื่อการเรียนการสอน/บริการนิสิตพร้อมอุปกรณ์ (ห้อง 302/1)
- ห้องเพื่อการค้นคว้าวิจัย (ห้อง 302/2)
- ห้องระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (ห้อง 302/3)
- ห้องเพื่อการศึกษาด้วยตนเอง (ห้อง 303)

##### 2. ทรัพยากรด้านไอที

สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการเรียนการสอน การบริการวิชาการการค้นคว้าวิจัย การบริหารงาน โดยมีระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่สำคัญดังนี้

##### 2.1 โครงสร้างพื้นฐาน

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการในเรื่องการวางแผน พัฒนา ตลอดจนกำกับดูแลเครือข่าย “บัวศรี” ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้เริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการโดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในงาน “วันสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” ครั้งที่ 10 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2539 จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการวางเครือข่ายใยแก้วนำแสงให้ครอบคลุมทุกคณะ/หน่วยงานของมหาวิทยาลัย สำหรับการรองรับการพัฒนาและการใช้งานระบบสารสนเทศ อันได้แก่ ระบบ

สารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศห้องสมุด ระบบการเรียนการสอนทางไกล และระบบโทรศัพท์ โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการบริหารและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการเรียน การสอน และการวิจัย และเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารการจัดการของมหาวิทยาลัย รวมถึงเป็นเส้นทางสำหรับการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรและการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลของคณาจารย์ บุคลากร และนิสิตภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### ขนาดช่องสัญญาณ (Bandwidth)

- ระหว่าง สกอ.(UniNet) กับ มศว ประสานมิตร 2 Gbps
- ระหว่าง สกอ. (UniNet) กับ มศว องค์กรฯ 2 Gbps
- ระหว่าง มศว ประสานมิตรกับ มศว องค์กรฯ 1 Gbps
- ระหว่าง มศว ประสานมิตรกับองค์กรฯ 35 Mbps  
(VoIP และสำรองช่องสัญญาณ กรณีฉุกเฉิน)
- ระหว่าง มศว ประสานมิตรกับโรงเรียนสาธิต มศว ปทุมวัน 10 Mbps
- ระหว่าง มศว ประสานมิตรกับโรงพยาบาลชลประทาน 40 Mbps
- ระหว่าง มศว ประสานมิตรกับวิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดสระแก้ว 10 Mbps
- ระหว่าง มศว ประสานมิตรกับวิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดตาก 10 Mbps
- เครือข่ายหลัก (Campus Backbone) 1 Gbps
- จุดให้บริการ (Bandwidth to Desktop) 100/ 1,000 Mbps

### โครงข่ายใยแก้วนำแสง (Optical Backbone)

● ระหว่างอาคาร ภายใน มศว ประสานมิตร	32 อาคาร
● ระหว่างอาคาร ภายใน มศว องครักษ์	42 อาคาร
● จำนวนอุปกรณ์สวิตช์ (Switch)	154 เครื่อง
● จำนวนเครื่องแม่ข่าย (Server)	49 เครื่อง
● จำนวนเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	80 เครื่อง

### ความจุของระบบจัดเก็บข้อมูล

● จำนวนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage)	14 เครื่อง
● ขนาดพื้นที่จัดเก็บข้อมูลทั้งหมด	136 TB

### จำนวนจุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WiSE) 731 จุด

● มศวประสานมิตร	295 จุด
● มศวองครักษ์	363 จุด
● วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดสระแก้ว	14 จุด
● วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย จังหวัดตาก	2 จุด
● โรงเรียนสาธิต มศว	57 จุด

ทุกจุดสามารถใช้งาน eduroam ได้ โดย eduroam นั้นเป็นเครือข่ายโรมมิ่ง (Roaming) เพื่อการศึกษาและวิจัยสำหรับนิสิต อาจารย์และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่าย eduroam เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้และใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตข้ามสถาบันการศึกษาได้

### จำนวนจุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (ความร่วมมือกับเอกชน)

● บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ประสานมิตร	194 จุด
● บริษัทแอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด	666 จุด

### โทรศัพท์ผ่านเครือข่ายบัวตรี (VoIP)

● หน่วยงานให้บริการ	49 หน่วยงาน
● จำนวนหัวเครื่องโทรศัพท์	1,000 เครื่อง
● จำนวนจุดเชื่อมเครือข่าย (UTP)	3,700 จุด
● จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	4,000 เครื่อง
● จำนวนเครื่องสำรองกระแสไฟฟ้า (UPS)	3 เครื่อง
● จำนวนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน (Generator)	2 เครื่อง

## 2.2 ระบบสารสนเทศที่สำคัญ

- สารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา : ระบบลงทะเบียนนิสิต (SUPREME 2004), ระบบงานรับนิสิตใหม่ (Admission), ระบบรับรายงานตัวนิสิตใหม่ (iStart),ระบบบริหารจัดการหอพัก (Dormitory Management System), ระบบสนับสนุนกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (TQF)
- สารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน : การเรียนการสอนออนไลน์ (Hybrid),เว็บรายวิชา (ATutor), iTunes U
- สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร : ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS),ระบบใบเบิกเงินงบประมาณ (e-Payment), ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Portal), ระบบงานประชุมอิเล็กทรอนิกส์ มศว (SWU e-Meeting), หนังสือเวียน (Docflow), ระบบสนับสนุนการบริหารและการบริการข้อมูลสารสนเทศ(SWU Web Service), ระบบติดตามยุทธศาสตร์ (SWU-SAP) ระบบ e-form, ระบบงานบริหารการจัดการขนส่งและความปลอดภัย (e-Transys), ระบบบริหารงานโครงการ(e-Project),ระบบประกาศข่าวจัดซื้อจัดจ้าง (e-procurement)
- สารสนเทศทั่วไป : เว็บไซต์มหาวิทยาลัย, ข่าวและกิจกรรม มศว (SWU News & Events), ระบบรับสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-Training), แบบสำรวจออนไลน์(e-Survey), ค้นหาบุคคลใน มศว (SWU Web Directory), SWU Mobile App, SWU GAFE (Google Apps for Education), ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือ (MOU), ระบบงานบริการพื้นที่จัดทำเว็บไซต์ (SWU WEB Hosting), ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย DNN, ระบบจองห้องออนไลน์ (Room Reservation System)

## 2.3 ห้องบริการและอุปกรณ์

สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และห้องบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตคณาจารย์ และบุคลากร สำหรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย ดังนี้

**ตารางที่ 4 ห้องบริการและอุปกรณ์**

ประเภทห้อง	สถานที่ตั้ง	พื้นที่ (ตร.ม.)	เครื่องขยายเสียง (ชุด)	อุปกรณ์กระจายสัญญาณ	เครื่องฉายสัญญาณ ภาพคอมพิวเตอร์ (เครื่อง)	ที่นั่งฟังบรรยาย (ที่)	เครื่องคอมพิวเตอร์ (เครื่อง)	จุดต่อเครือข่าย (จุด)
<b>มศว ประสานมิตร</b>								
<b>1. ห้องบรรยาย เพื่อการเรียนการสอน</b>								
● ห้อง 34-1104 (ห้องบรรยายบัวศรี)	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 11	264	1	1	1	66	1	66
<b>2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนการสอนและการบริการ</b>								
● ห้อง 34-1101	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 11	132	1	-	1	-	42	42
● ห้อง 34-1102	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 11	132	1	1	1	-	32	32
● ห้อง 34-1103	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 11	117	1	-	1	-	21	21
<b>3. ห้องประชุม</b>								
● ห้องประชุม ดร.สุนทร แก้วลาย (ห้อง 34-1202)	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 12	264	1	1	1	40	-	25
● ห้องประชุมสำนักงาน ฯ(ห้อง 34-1401)	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 14	27	-	-	1	13	-	13
● ห้องประชุมทางไกล1 VC 1 (ห้อง 34-1201)	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 12	72	1	-	1	13	-	13
● ห้อง Active Learning*	อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร. สาโรช บัวศรี ชั้น 12	-	1	-	-	20	20	20
<b>รวมมศว ประสานมิตร</b>		<b>1,008</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>152</b>	<b>116</b>	<b>232</b>



ประเภทห้อง	สถานที่ตั้ง	พื้นที่ (ตร.ม.)	เครื่องขยายเสียง (ชุด)	อุปกรณ์กระจายสัญญาณ	เครื่องฉายสัญญาณ ภาพคอมพิวเตอร์ (เครื่อง)	ที่นั่งฟังบรรยาย (ที่)	เครื่องคอมพิวเตอร์ (เครื่อง)	จุดต่อเครือข่าย (จุด)
<b>มศว องค์กรฯ</b>								
<b>1. ห้องบรรยาย เพื่อการเรียนการสอน</b>								
● ห้อง 303	อาคารเรียนรวมชั้น 3 องค์กรฯ	54	1	1	1	20	1	30
<b>2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนการสอน</b>								
● ห้อง 302/1	อาคารเรียนรวมชั้น 3 องค์กรฯ	90	1	-	1	-	36	41
● ห้อง 302/2	อาคารเรียนรวมชั้น 3 องค์กรฯ	90	1	-	-	-	28	50
<b>3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการ</b>								
● ห้อง 301	อาคารเรียนรวมชั้น 3 องค์กรฯ	216	1	1	1	-	84	102
<b>4. ห้องประชุม</b>								
● ห้อง 303 (ห้องประชุมทางไกล 2VC 2)	อาคารเรียนรวมชั้น 3 องค์กรฯ	35	-	-	-	10	-	21
● ห้องเรียนอัจฉริยะ** (Smart Classroom)	อาคารเรียนรวมชั้น 3 องค์กรฯ	-	-	2	2	66	-	66
<b>รวม มศว องค์กรฯ</b>		<b>485</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>76</b>	<b>149</b>	<b>310</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>1,493</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>228</b>	<b>265</b>	<b>542</b>

หมายเหตุ \*

มีอุปกรณ์เพิ่มเติม ได้แก่ Wireless Presentation 1 เครื่อง และ Apple TV 1 เครื่อง

\*\*

มีอุปกรณ์เพิ่มเติม ได้แก่ เครื่องบันทึกการเรียนการสอน 1 เครื่อง Apple TV 1 เครื่อง Interactive Projector 1 เครื่อง Wireless Presentation 1 เครื่อง

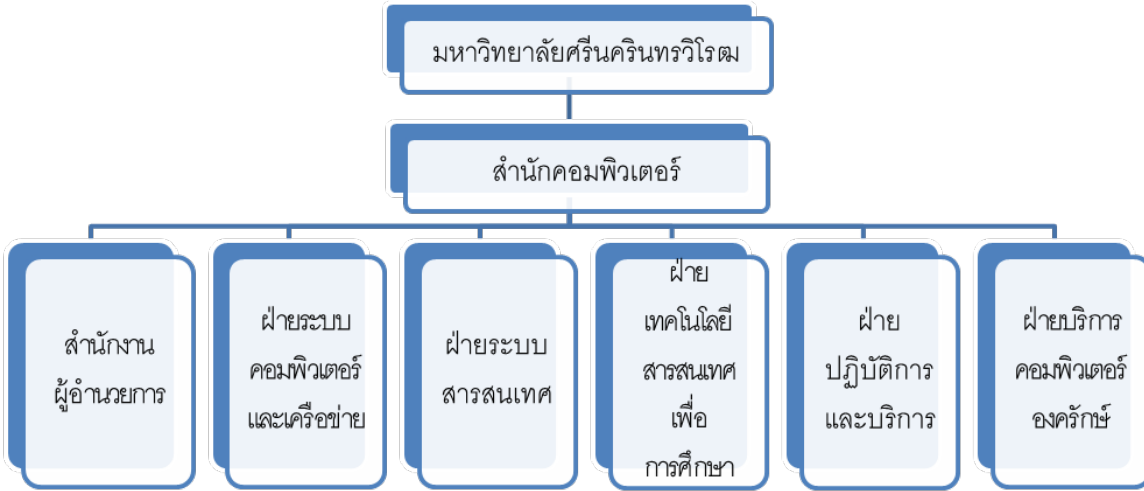
## 1ก(5) - กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

### ตารางที่ 5 กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

ประเภท	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
การบริหารงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559</li> <li>2. ระเบียบ/ประกาศ/ข้อบังคับที่ออกตาม พรบ.มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559</li> <li>3. ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารสถาบัน สำนักและส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า</li> </ol>
การวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยกองทุนส่งเสริมพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ.2559</li> <li>2. ประกาศการรับและการจ่ายเงินอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ 2560</li> </ol>
การเงินและงบประมาณ	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. พระราชบัญญัติงบประมาณ/สำนักงบประมาณ</li> <li>4. ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง</li> <li>5. ระเบียบพัสดุของสำนักนายกรัฐมนตรี</li> <li>6. ข้อบังคับว่าด้วยการบริหาร การเงิน การพัสดุ และทรัพย์สิน</li> <li>7. ระเบียบเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย</li> <li>8. หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2553</li> </ol>
ประกันคุณภาพการศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มศว ปี 2559</li> <li>2. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักคอมพิวเตอร์</li> </ol>
การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560</li> <li>2. นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ</li> <li>3. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544</li> <li>4. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537, พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558, พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558</li> </ol>

## ข) ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationship)

### 1ข(1) - โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)



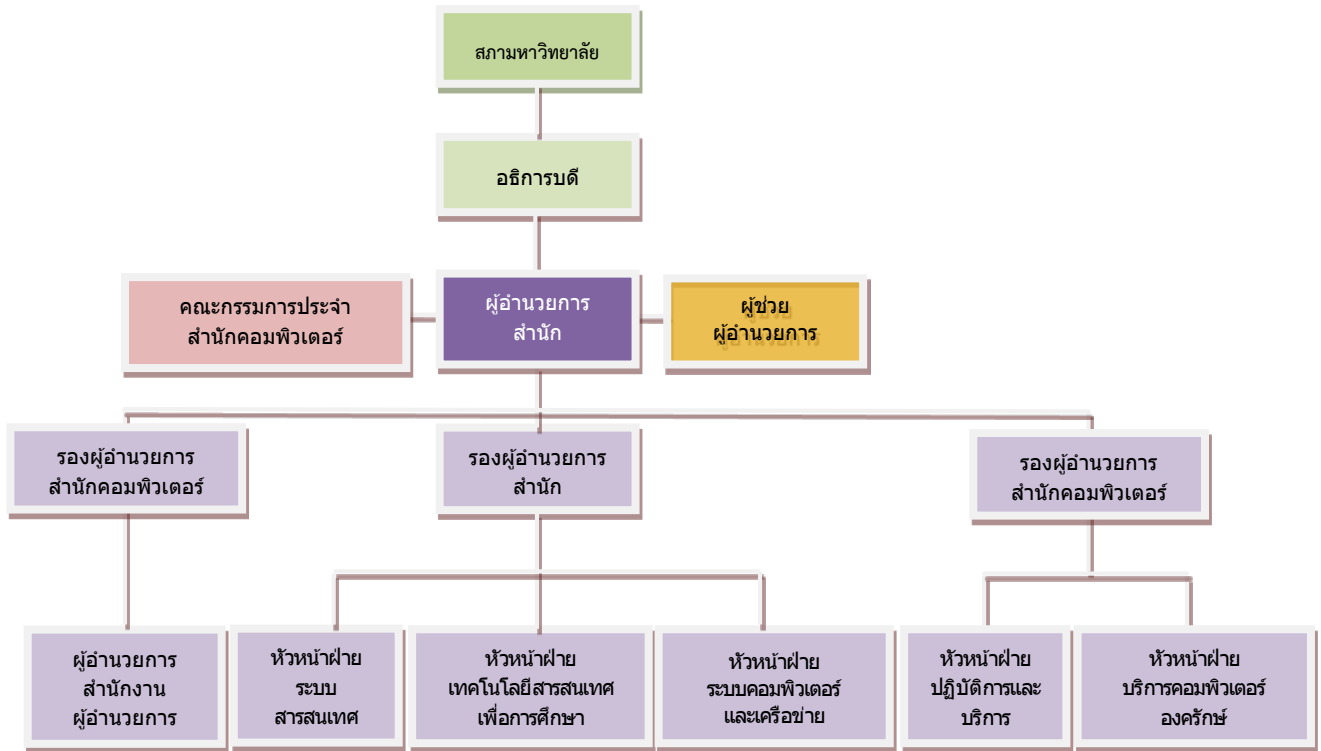
แผนภูมิ 1 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักคอมพิวเตอร์

ตามประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฉบับที่ 10/2559 เรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงาน พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 (ออกตามความในมาตรา 10 วรรคสอง และมาตรา 23(2) และ (6) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559) ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559

การบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์มีผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และมีคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้คำแนะนำการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วย การบริหารสถาบัน สำนัก และส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า พ.ศ. 2559ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2559 โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1. วางนโยบายและแผนงานของส่วนงานให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
2. จัดระบบการบริหารงานภายในส่วนงาน โดยไม่ขัดต่อระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย
3. วางระเบียบและออกประกาศตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมายหรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย
4. ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจหลักของส่วนงานเกี่ยวกับการศึกษา การวิจัย การให้บริการทางสายปฏิบัติการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. แสวงหาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
6. พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับภารกิจของส่วนงานเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย
7. พิจารณาเสนอเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งทางวิชาการและตำแหน่งสายปฏิบัติการของผู้ปฏิบัติงานประจำส่วนงานต่อมหาวิทยาลัย
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวกับกิจการของส่วนงานและตามที่ผู้อำนวยการ อธิการบดี สภาวิชาการ หรือสภามหาวิทยาลัยมอบหมาย

## โครงสร้างการบริหารหน่วยงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์



แผนภูมิ 2 โครงสร้างการบริหารหน่วยงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์

### 1. สำนักงานผู้อำนวยการ

รับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและจัดการของสำนักคอมพิวเตอร์ งานทั้งหมดในสำนักงานผู้อำนวยการนี้จัดแบ่งเป็น 3 งาน ดังนี้

#### 1.1 งานบริหารและธุรการ

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานสารบรรณ งานธุรการ งานประชุมงานจัดเลี้ยง งานผลิตเอกสาร งานเลขานุการและการพิมพ์ และรวมถึงภาระงานหลักของ งานนโยบายและแผน งานบุคคล และงานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ ซึ่งได้บูรรวมมาไว้ในส่วนงานนี้

#### 1.2 งานคลังและพัสดุ

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานการเงิน งานบัญชี งานตรวจสอบ งานจัดหาพัสดุ

งานซ่อมและจำหน่าย งานทะเบียนพัสดุงานรักษาความสะอาด งานควบคุมสาธารณูปโภค งานรักษาความปลอดภัยและยานพาหนะ งานผังและการใช้อาคาร

#### 1.3 งานบริการการศึกษา

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานสนับสนุนการเรียนการสอนงานสนับสนุนงานบริการคอมพิวเตอร์ งานบริการวิชาการ งานหารายได้ งานบริการสมาชิก งานจัดการความรู้

## 2. ฝ่ายระบบสารสนเทศ

รับผิดชอบดูแลงานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัย รวมทั้งการประสานงานและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมดในฝ่ายระบบสารสนเทศนี้จัดแบ่งเป็น 4 งาน ดังนี้

### 2.1 งานบริหารฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ วางแผน วิเคราะห์ ออกแบบระบบฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยและการดูแลรักษาฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้มีความมั่นคงปลอดภัย

### 2.2 งานพัฒนาระบบสารสนเทศ

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ วางแผน วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดสอบระบบสารสนเทศให้ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการการใช้งานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ มีเสถียรภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัยรวมถึงการกำกับ ควบคุม ดูแล และประสานงาน ในการวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และการติดตั้งระบบสารสนเทศ ในส่วนที่มีการจัดซื้อจัดจ้างจากภายนอก

### 2.3 งานดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา และประสานงานผู้ใช้ และการกำกับ ควบคุม ดูแล การติดตั้ง ทดสอบและปรับปรุง ตลอดจนบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของมหาวิทยาลัย

### 2.4 งานส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ ส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและการจัดอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย

## 3. ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ

รับผิดชอบงานในฝ่ายปฏิบัติการและบริการ โดยทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา ในการติดตั้ง และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการ ซ่อม บำรุงรักษา และจัดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งบริการให้คำปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์แก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิต งานทั้งหมดในฝ่ายปฏิบัติการและบริการนี้จัดแบ่งเป็น 3 งาน ดังนี้

### 3.1 งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ การตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา ในการติดตั้ง และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

### 3.2 งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ การตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตลอดจนซอฟต์แวร์ต่างๆ แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุน ภารกิจด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

### 3.3 งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ การตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา ในการจัดเตรียมความพร้อมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้องบรรยาย เพื่อให้บริการแก่หน่วยงาน คณาจารย์ บุคลากร นิสิต ของมหาวิทยาลัย

## 4. ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

รับผิดชอบงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่ควบคุมดูแล บำรุงรักษา และจัดการการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของมหาวิทยาลัย งานทั้งหมดในฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายนี้จัดแบ่งเป็น 5 งาน ดังนี้

### 4.1 งานบริหารระบบเครือข่าย (Network Management)

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานออกแบบและติดตั้งระบบเครือข่าย (Network Design Infrastructure) งานดูแลและตรวจสอบระบบเครือข่าย (Network Administration and Monitoring) งานประสานงานระหว่างองค์กร/หน่วยงาน และงานวิจัยและพัฒนาด้านระบบเครือข่าย

### 4.2 งานบริหารระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network Management)

งานในส่วนนี้เป็นการบริหารจัดการเครือข่ายไร้สาย โดยแบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานเครือข่ายไร้สาย ประสานมิตร องค์กรฯ และประสานงานเครือข่ายไร้สายของผู้ให้บริการภายนอกที่ติดตั้งภายในมหาวิทยาลัย

### 4.3 งานบริหารระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony)

งานในส่วนนี้เป็นการตรวจสอบระบบโทรศัพท์ผ่าน IP โดยมีการตรวจสอบระบบ IP PABX และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR)

### 4.4 งานดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server Management)

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน (Service Infrastructure) งานสนับสนุนบริการเครือข่าย (Application Infrastructure) งานระบบเสมือน (Virtualization) งานสำรองและกู้คืนข้อมูล (Backup and Recovery) และการตรวจสอบระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server Monitoring)

### 4.5 งานดูแลระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย (Network Security)

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย (Network Security) งานบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server Security) และงานระบบยืนยันตัวตน (Internet Service Authentication)

## 5. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา :

รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยทำหน้าที่คัดสรรนวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนและการพัฒนาเว็บไซต์ในมหาวิทยาลัย รวมทั้งการประสานงานและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน งานทั้งหมดในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อศึกษานี้จัดแบ่งเป็น 3 งาน ดังนี้

### 5.1 งานพัฒนาและสนับสนุนนวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ การพัฒนาและเผยแพร่ นวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน การส่งเสริมและสนับสนุนการใช้งานทรัพยากรและระบบเพื่อการเรียนการสอน และการบูรณาการการเรียนการสอน ร่วมกับห้องเรียนอัจฉริยะ

### 5.2 งานบริหารจัดการเว็บไซต์

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานพัฒนา/ปรับปรุงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting) และงานสนับสนุนการพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

### 5.3 งานออกแบบกราฟิก

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานออกแบบกราฟิก เว็บไซต์ เว็บแอปพลิเคชัน และสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ

## 6. ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ

ดูแลรับผิดชอบในการประสานงานต่างๆ และให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ ณ มศว องค์กรฯ เพื่อให้บริการหน่วยงานต่างๆ รวมถึงบุคลากร คณาจารย์ และนิสิต ของ มศว องค์กรฯ ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย การดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา ในการติดตั้ง และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการซ่อม บำรุงรักษา และจัดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งให้บริการให้คำปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์แก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิต โดยประกอบด้วยงานต่างๆ จำนวน 4 งาน ดังนี้

### 6.1 งานบริหารและธุรการ

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ งานสารบรรณ งานประชุมงานธุรการ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ และการประสานงานต่างๆ ระหว่างสำนักงานผู้อำนวยการ องค์กรฯและประสานมิตร

### 6.2 งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร

งานในส่วนนี้แบ่งออกเป็นงานย่อย ได้แก่ การตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา ในการติดตั้ง และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

### 6.3 งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตลอดจนซอฟต์แวร์ต่างๆ แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุน ภารกิจด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีงานย่อยได้แก่ งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ งานบริการซอฟต์แวร์

### 6.4 งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ดูแล แก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา ในการจัดเตรียมความพร้อม ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้องบรรยาย เพื่อให้บริการแก่หน่วยงาน คณาจารย์ บุคลากร นิสิต ของมหาวิทยาลัย โดยมีงานย่อยได้แก่ งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อบริการ งานบริการห้องประชุมทางไกล และงานบริการห้องเรียนปฏิสัมพันธ์ Active Learning

## 1ข(2) -ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ลูกค้ารายบุคคลและลูกค้ารายส่วนงาน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้สนับสนุนและผู้ส่งมอบ

### ตารางที่ 6 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการหลัก
<b>ลูกค้า</b>	
1. นิสิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับความต้องการใช้งานในด้านการเรียนการสอนและการลงทะเบียนเป็นต้น</li> <li>- ห้องบริการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย</li> <li>- การขอคำปรึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> </ul>
2. อาจารย์และบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับการใช้งานด้านการเรียนการสอน และด้านสนับสนุนการทำงาน</li> <li>- การขอคำปรึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> <li>- บริการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องรวดเร็ว</li> </ul>
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- สามารถดำเนินงานและบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยี</li> <li>- ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ</li> </ul>
4. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>



ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการหลัก
<b>ลูกค้า</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับการใช้งานด้านการเรียนการสอน และด้านสนับสนุนการทำงาน</li> <li>- ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- การขอคำปรึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> </ul>
5. หน่วยงานภายนอกและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย</li> <li>- ความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ</li> <li>- บุคลากรที่มีจิตบริการ</li> <li>- ความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยี</li> </ul>
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	
1. ผู้ให้บริการเครือข่ายเช่นUninet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความร่วมมือในการให้บริการระบบเครือข่ายสารสนเทศ</li> <li>- บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ระบบเครือข่าย</li> </ul>

### 1ข(3) -ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS)

ประเภทของผู้ส่งมอบและพันธมิตรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

#### ตารางที่ 7 ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS)

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในกระบวนการผลิตและส่งมอบ	กลไกในการสื่อสาร
<b>ผู้ส่งมอบ(SUPPLIERS)</b>		
1. บริษัทเอกชนภายนอก	ส่งมอบอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติตรงตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ เพื่อใช้ในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร หรือ หนังสือราชการ</li> <li>- การสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- โทรศัพท์</li> </ul>
2. ผู้ให้บริการเครือข่าย	ให้บริการเครือข่ายระหว่างประสานมิตรกับส่วนต่อขยายของมหาวิทยาลัย ได้แก่ องค์กรฯ โปธิวิซชาลัย สระแก้ว ตาก โรงพยาบาลชลประทาน โรงเรียนสาธิต มศว ปทุมวัน	

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในกระบวนการผลิตและส่งมอบ	กลไกในการสื่อสาร
<b>ผู้ส่งมอบ(SUPPLIERS)</b>		
<b>พันธมิตร(PARTNERS)</b>		
1. สำนักหอสมุดกลาง	- ระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีความครบถ้วนถูกต้องสามารถใช้งานได้ในกรณีที่เกิดปัญหา	- เอกสาร/หนังสือราชการ - อีเมล - โทรศัพท์
2. บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด	- ติดตั้งระบบ Wireless LAN ในอาคารต่างๆ ภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย - ช่างสัญญาณสำหรับให้บริการแก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย	- เอกสาร/หนังสือราชการ - อีเมล - โทรศัพท์ - บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)
3. บริษัท แอดวานซ์ไวร์เลสเน็ตเวิร์ค จำกัด	ติดตั้งอุปกรณ์ รับ-ส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงตลอดจนการนำเครื่องมือและอุปกรณ์โทรคมนาคมและที่เกี่ยวข้องมาติดตั้งภายในสถานที่ให้บริการ	- เอกสาร/หนังสือราชการ - อีเมล - โทรศัพท์ - บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)

หมายเหตุบริษัทเอกชนภายนอก – บริษัทที่ทำการส่งมอบสินค้าและบริการให้กับสำนักคอมพิวเตอร์

## 2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

### 2ก - สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

#### 2ก(1)-ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ทำหนังสือขอทำความร่วมมือการเป็นคู่เทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559 โดยได้พิจารณาปัจจัยในการเป็นคู่เทียบทั้ง 2 หน่วยงานในด้านการกิจหลัก/พันธกิจ ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านการให้บริการที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยที่มีความครอบคลุมและครบถ้วน เพื่อสนับสนุนตามภารกิจของมหาวิทยาลัยเหมือนกัน ด้านสภาพกายภาพ เช่น ห้องบริการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และได้รับความร่วมมือเพื่อเป็นคู่เทียบเคียงสมรรถนะกับศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2559 ต่อมาได้มีการประชุมหารือการจัดทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ ระหว่างสองหน่วยงานแล้ว แต่ยังไม่ได้มีการดำเนินการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือ (MOU)อย่างเป็นทางการ

## 2ก(2) - การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

สำนักคอมพิวเตอร์ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการภายในองค์กร เพื่อปรับให้สามารถแข่งขันได้ และมีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นแบบรวมศูนย์กลาง โดยมีสำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานกลางหลักที่รับผิดชอบ ทำให้มีความเป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการขยายตัวและมีความพร้อมทั้งโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย ระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่สามารถก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือระบบไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 21 รวมถึงการกำหนดรายละเอียดการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาเพื่อพัฒนาให้ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อันรวดเร็ว โดยบุคลากรทุกระดับจะได้รับการอบรมตามสาขาวิชาชีพเฉพาะในแต่ละด้านอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ในส่วนของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งนับเป็นสาขาขาดแคลนซึ่งต้องแข่งขันกับภาคเอกชน

สำนักคอมพิวเตอร์มีการสร้างแรงจูงใจเสริมด้านเงินค่าตอบแทนเพิ่มเติม ให้กับบุคลากรโดยเฉพาะเงินค่าตอบแทนสาขาขาดแคลน โดยพิจารณาจากผลการประเมินและอายุงาน ตามรอบการประเมินเงินพิเศษ โดยพิจารณาจากผลการประเมินตามรอบปีงบประมาณ และเงินค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา (กรณีฉุกเฉินเร่งด่วน) สำหรับการจัดสวัสดิการบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล, ค่าเล่าเรียนบุตร, ค่าประกันสังคม, ค่าประกันอุบัติเหตุ, เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ, ประกันสังคม, การจัดที่พักอาศัยสำหรับบุคลากร มศว องค์กรฯ

## 2ก(3) - แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ข้อมูลสารสนเทศภายนอกมหาวิทยาลัยได้จากรายงานประจำปี การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และการเข้าร่วมการฝึกอบรมสัมมนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีทันสมัย การให้บริการยังมีข้อจำกัดในเรื่องข้อมูล อัตราการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะไม่เผยแพร่ข้อมูลในส่วนนี้

## 2ข - บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากรมีลักษณะการทำกลยุทธ์ในเชิงรุกมากขึ้น มีการทบทวนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปีรายละเอียดดังนี้

### ตารางที่ 8 บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	รายละเอียด
ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความพร้อมทางด้านอาคารสถานที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจใจกลางกรุงเทพฯ</li> <li>- มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน บุคลากร นิสิต ที่มารับบริการ</li> </ul>
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการพัฒนาระบบเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองกับลูกค้า เช่น ระบบ SWU Mobile</li> <li>- มีระบบการรักษาความปลอดภัย และการบริหารจัดการจากส่วนกลาง</li> </ul>
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ในพื้นที่บริการวิชาการแก่สังคม สอดรับ 1 มหาวิทยาลัย 1 จังหวัดทำให้สามารถบริการได้ตามความต้องการของชุมชน โดยจัดในรูปแบบของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม</li> </ul>
ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรมีความเชี่ยวชาญชำนาญทางวิชาชีพเฉพาะและเป็นบุคลากรรุ่นใหม่โดยอายุเฉลี่ย 35 ปี</li> <li>- ความสามารถในการพัฒนาระบบเครือข่าย โดยมีการนำ Open source มาประยุกต์ใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย</li> </ul>

## 2ค - ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

สำนักคอมพิวเตอร์มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดประชุมหารือ เพื่อการวิเคราะห์เสนอแนะปัญหา แก้ไขปัญหา และมีการจัดประชุมเชิงนโยบาย แลกเปลี่ยนตั้งแต่การประชุมระดับคณะกรรมการประจำฝ่าย คณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ สำหรับกระบวนการหรือนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย จากคณะกรรมการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการบริหารการเงินและทรัพย์สินมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ไอซีทีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ คณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักคอมพิวเตอร์มีส่วนร่วม ให้ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

### 3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)

#### 3.1ก - การรับฟังลูกค้า (CUSTOMER Listening)

##### 3.1ก(1) - ลูกค้าในปัจจุบัน (Current CUSTOMERS)

สำนักคอมพิวเตอร์จัดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามช่องทางบริการงานต่างๆของสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำไปดำเนินการและแก้ไขปัญหาในทันที ได้แก่จุดบริการ Help Desk โดยมีช่างเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นผู้แก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และยังมีบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ไปบริการตามหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายระบบสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา รวมทั้งจัดให้มีการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เช่น โทรศัพท์ e-mail, เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ Facebook, Line กล้องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจซึ่งแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามช่องทางบริการงานต่างๆของสำนักคอมพิวเตอร์

กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	วิธีการ/กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
นิสิต บุคลากร อาจารย์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	▪ โทรศัพท์	กำหนดกลุ่มเบอร์โทรในการรับฟังตามปัญหาระบบที่ให้บริการ โดยมีเบอร์โทรกลางที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งปัญหาและให้คำแนะนำการใช้บริการ ในวันและเวลาราชการ	ทุกฝ่าย (ตามตารางที่ 2)
	▪ e-Mail ▪ Group Mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เมื่อมีการสอบถามผ่านทาง e-Mail แต่ละคน เมื่อตอบแล้วให้ FW เข้ากลุ่ม Mail</li> <li>▪ แบ่งการตอบคำถามตามระบบและ Group mail ของแต่ละฝ่าย</li> <li>▪ ผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อมูลถึงผู้ดูแลระบบได้โดยตรง โดยผู้ดูแลระบบจะได้รับข้อมูลทันทีผ่านอีเมล</li> </ul>	ทุกฝ่าย (ตามตารางที่ 2)

กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง การรับฟังเสียง ของผู้รับบริการ	วิธีการ/กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
	▪ เว็บไซต์สำนัก คอมพิวเตอร์	บริการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ กระจายข่าวสารด้าน ICT ให้กับผู้สนใจ	ทุกฝ่าย (ตามตารางที่ 2)
	▪ Facebook	▪ รวบรวมคำถามและคำตอบ ▪ บริการรับแจ้งปัญหา ให้คำแนะนำ การใช้บริการและรับเรื่องร้องเรียน ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางเฟสบุ๊ก สำนักคอมพิวเตอร์	ทุกฝ่าย (ตามตารางที่ 2)
	▪ แบบประเมิน ความพึงพอใจต่อ การรับบริการ	ใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อ การรับบริการ (ประจำปีการศึกษาละ 1 ครั้ง)	ทุกฝ่าย (ตามตารางที่ 2)
	▪ จุดบริการ Help Desk	กำหนดเบอร์โทร.สายด่วน ไว้ที่ฝ่าย ปฏิบัติการและบริการทั้งประสานมิตร และองค์กรฯ ให้บริการในวันและเวลา ราชการ	ฝ่ายปฏิบัติการและ บริการ
	▪ กล่องรับความ คิดเห็น	จัดกล่องรับคิดเห็นไว้ ณ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	ฝ่ายปฏิบัติการและ บริการ ฝ่ายปฏิบัติการและ บริการ ฝ่ายบริการ คอมพิวเตอร์ องค์กรฯ
บุคลากร อาจารย์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	▪ Line	ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้งาน	ทุกฝ่าย (ตามตารางที่ 2)

### 3.1ก(2) - ลูกค้าในอนาคต (Potential CUSTOMERS)

สำนักคอมพิวเตอร์คำนึงถึงผู้ใช้บริการในอนาคตว่าเป็นคนในยุคที่ต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์จึงมีแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. การใช้สื่อสังคม ผู้ใช้บริการแต่ละคนต้องการการตอบสนองต่อปัญหา/คำถามส่วนตัวอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ รวมทั้งการบูรณาการผ่านช่องทางสื่อสังคมที่ผู้ใช้บริการใช้อยู่เป็นประจำ ได้แก่ Line Facebook เป็นต้น

2. การแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองของผู้ใช้เวลาที่เกิดปัญหาอย่างกะทันหัน ผู้ใช้บริการย่อมคาดหวังว่าจะมีข้อมูลที่สามารถช่วยเหลือในการแก้ปัญหาได้อย่างทันที ได้แก่ คู่มือแนะนำการใช้งานบริการต่างๆในเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์
3. การให้บริการที่รวดเร็วขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ เป็นต้น

### 3.1ข-การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

#### (Determination of CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

##### 3.1ข(1) -ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT)

สำนักคอมพิวเตอร์มีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ ที่ทำให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการบริการและสรุปรายงานผลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการผู้บริหารเพื่อรับทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาดังนี้

1. มีการรวบรวมสถิติยอดรวมการใช้บริการจากลูกค้า เช่น SWU Mobile มีการรวบรวมจำนวน Active User รายสัปดาห์ / รายเดือน จำนวนการติดตั้งการใช้งาน Application แต่ละเดือนของนิสิตและบุคลากร
2. มีการประเมินความพึงพอใจ โดยครอบคลุมบริการต่างๆ ได้แก่ การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จุดบริการHelp desk ทั้งที่ประสานมิตรและองครักษ์ การบริการพัฒนาระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ Supreme ระบบ HURIS บริการเว็บเมลล์ บริการระบบโทรศัพท์และประชุมทางไกล
3. สำนักคอมพิวเตอร์ยังไม่มีวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยคาดว่าจะเริ่มกำหนดให้มีการประเมินความไม่พึงพอใจเป็นหัวข้อหลักข้อหนึ่งในแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี เริ่มดำเนินการปีการศึกษา 2560 เป็นต้นไป โดยกำหนดเป็นคำถามปลายเปิด “สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์มากที่สุด 3 ลำดับแรก” ให้ผู้รับบริการระบุความไม่พึงพอใจบริการต่างๆ ได้อย่างอิสระ

##### 3.1ข(2) -ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการและวิเคราะห์ผลสรุปจัดทำรายงานเสนอที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อทราบและกระจายให้หัวหน้าฝ่ายรับไปแก้ไขหรือปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงได้ภายใต้ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ก็จะดำเนินการทันที หรือหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ก็ต้องขอความเห็นชอบจากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต่อไป ส่วนการเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจกับระดับความพึงพอใจขององค์กรอื่นในระดับเดียวกัน ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างเป็นทางการ แต่อยู่ระหว่างการประสานงานและกำหนดการประชุมเพื่อหารือร่วมกันในปีการศึกษา 2560

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

### 3.2ก -ผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนลูกค้า (Product Offering and CUSTOMER Support)

#### 3.2ก(1) -ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ

1. บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายบัวศรีและระบบเครื่องแม่ข่ายไว้คอยสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารงานภายในของมหาวิทยาลัย
2. บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนเป็นพื้นที่บริการสำหรับการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้า โดยการจัดเตรียมสถานที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทั้งที่ประสานมิตรและองครักษ์สำหรับศึกษาค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งห้องบรรยายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
3. การวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานภารกิจต่างๆ ได้แก่ ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการศึกษา ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียน ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร เป็นต้น
4. การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ด้านไอซีที สำนักคอมพิวเตอร์มีภารกิจรับผิดชอบหลักในการจัดทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสารสนเทศทั่วไปให้แก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป

#### 3.2ก(2) -การสนับสนุนลูกค้า (CUSTOMER Support)

สำนักคอมพิวเตอร์มีวิธีการสนับสนุนลูกค้าในเรื่องต่างๆ จำแนกตามประเภทของลูกค้าดังนี้

#### ตารางที่ 10 วิธีการสนับสนุนลูกค้าในเรื่องต่างๆ

ประเภทของลูกค้า	เรื่อง/วิธีการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสาร
อาจารย์	บริการเครือข่ายบัวศรี	- เอกสาร/หนังสือราชการ - อีเมลล์ - โทรศัพท์
	บริการการติดต่อสื่อสาร	
	บริการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำปรึกษา	
	บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการ	
	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียน	
	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน	
นิสิต	บริการเครือข่ายบัวศรี	- เอกสารเผยแพร่ - เว็บไซต์ - อีเมลล์ - โทรศัพท์
	บริการการติดต่อสื่อสาร	
	บริการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำปรึกษา	
	บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการ	
	บริการสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา	



ประเภทของลูกค้า	เรื่อง/วิธีการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสาร
บุคลากร	บริการเครือข่ายบัวศรี	- เอกสาร/หนังสือราชการ - อีเมลล์ - โทรศัพท์
	บริการการติดต่อสื่อสาร	
	บริการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำปรึกษา	
	บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการ	
	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร	
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ หรือแผน ปฏิบัติการ	รายงานผลการดำเนินงาน, รายงานประจำปี
บริษัทเอกชนผู้แทนจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอื่นๆ	บริการระบบประกาศข่าวจัดซื้อจัดจ้าง (e-Procurement) การติดต่อ และ เจริญต่อรอง	อีเมลล์, โทรศัพท์, จดหมายราชการ
หน่วยงานภายนอกและชุมชน	บริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์	เอกสารเผยแพร่, เว็บไซต์
	บริการสารสนเทศทั่วไป	

### 3.2ก(3) -การจำแนกลูกค้า (CUSTOMER Segmentation)

สำนักคอมพิวเตอร์ตระหนักดีว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าหลักของสำนักคอมพิวเตอร์นั้น มีความต้องการในการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยจะให้ความสำคัญและนำเสนอบริการที่ต่างกันตามประเภทของลูกค้า ดังนี้

#### ตารางที่ 11 การจำแนกลูกค้า

ประเภทของลูกค้า	บริการ	ความต้องการของลูกค้า
อาจารย์	บริการเครือข่ายบัวศรี	เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึงทุกพื้นที่ สามารถใช้งานได้รวดเร็ว
	บริการการติดต่อสื่อสาร	ระบบemailและโทรศัพท์ ที่มีประสิทธิภาพ
	บริการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำปรึกษา	การบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
	บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการ	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์และบุคลากร
	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง
	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง
	บริการสารสนเทศทั่วไป	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง

ประเภทของลูกค้า	บริการ	ความต้องการของลูกค้า
นิสิต	บริการเครือข่ายบัวศรี	เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึงทุกพื้นที่ สามารถใช้งานได้รวดเร็ว
	บริการการติดต่อสื่อสาร	ระบบemailและโทรศัพท์ ที่มีประสิทธิภาพ
	บริการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำปรึกษา	การบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
	บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการ	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์และบุคลากร
	บริการสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง
บุคลากร	บริการเครือข่ายบัวศรี	เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึงทุกพื้นที่ สามารถใช้งานได้รวดเร็ว
	บริการการติดต่อสื่อสาร	ระบบemailและโทรศัพท์ ที่มีประสิทธิภาพ
	บริการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำปรึกษา	การบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
	บริการห้องเรียน ฝึกอบรม และบริการ	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์และบุคลากร
	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง
บริษัทเอกชนผู้แทนจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอื่นๆ	บริการระบบประกาศข่าวจัดซื้อจัดจ้าง (e-Procurement) การติดต่อ และเจรจาต่อรอง	ทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าถึง
หน่วยงานภายนอกและชุมชน	บริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์	การถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้งานได้ในชีวิตประจำวัน
	บริการสารสนเทศทั่วไป	ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย

## 3.2ข - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CUSTOMER Relationships)

### 3.2ข(1) - การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ส่งเสริมการนำจรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมาเป็นหลักให้บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ยึดถือนำไปปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบมีส่วนร่วมในการรักษาและส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติยศของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เป็นที่ยอมรับยกย่องจากบุคคลทั่วไปจึงได้โดยมีรายละเอียดสำคัญที่บุคลากรควรรับทราบตามหัวข้อดังนี้

#### (1) หลักการของจรรยาบรรณ

บุคลากรต้องปฏิบัติตามหลักการของจรรยาบรรณโดยรวม ดังนี้

ยึดมั่น ยืนหยัด ในสิ่งที่ถูกต้องซื่อสัตย์สุจริตและมีความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และไม่เลือกปฏิบัติยกเว้นในกรณีที่เป็นมาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถได้มีโอกาสเท่าเทียมกับบุคคลอื่นมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรมต่อผู้อื่น

#### (2) จรรยาบรรณต่อตนเอง และวิชาชีพ

บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อตนเอง และวิชาชีพ ดังนี้

เป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรมจริยธรรม ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล โดยคำนึงประโยชน์โดยรวมเป็นสำคัญพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ และมีวิสัยทัศน์ให้ทันต่อการพัฒนาการทางวิชาการอยู่เสมอใช้วิชาชีพในการปฏิบัติงานของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนในกรณีทีวิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ บุคลากรต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพได้ถูกกำหนดไว้นั้นด้วย

#### (3) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยวิถีกัลยาณมิตรไม่ประพฤติดุร้าย พละตัญยหรืออนินทรีย์อันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียหรือความเสียหายต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาประพฤติดุร้ายปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ไม่กระทำความผิดต่อความเจริญของมหาวิทยาลัย

#### (4) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และต่อหน่วยงาน

บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และต่อหน่วยงาน ดังนี้

ปฏิบัติงานด้วยค่านิยมสร้างสรรค์ คือ กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องซื่อสัตย์ สุจริตและมีความรับผิดชอบต่อ โปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถอุทิศตนเพื่อมุ่งพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติทางกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการรักษาชื่อเสียง เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย ไม่แสวงหาประโยชน์จากชื่อหรือทรัพยากรของมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือหมู่คณะทั้งต้องไม่กระทำการใดๆโดยใช้ชื่อหรือทรัพยากรของมหาวิทยาลัยในอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียหรือเสียหายแก่มหาวิทยาลัย

### (5) จรรยาบรรณต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม

บุคลากรพึงมีจรรยาบรรณต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ ประชาชน และสังคมดังนี้

ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของผู้เรียน ผู้รับบริการ ประชาชน และสังคมปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ ประชาชน และสังคม อย่างเต็มความสามารถ มีความเป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีมีคุณภาพเรียบร้อยต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ ประชาชนและวางตนให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมไทยรักษาข้อมูล หรือความลับของผู้เรียน ผู้รับบริการและประชาชน ที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อปกป้องการใช้ข้อมูลหรือความลับอันเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียหรือความเสียหายต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ และประชาชนละเว้นการกระทำการอันเป็นการละเมิดทั้งพฤติกรรมหรือนิตินัยอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสีย หรือความเสียหายต่อผู้เรียน ผู้รับบริการและประชาชน

#### 3.2ข(2) - การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากนิสิต อาจารย์ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ใช้บริการภายนอกผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น จดหมายร้องเรียนอย่างเป็นทางการ การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โทรศัพท์ e-mail ทั้งนี้ สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

#### ตารางที่ 12. รูปแบบการจัดการกับข้อร้องเรียน

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน
นิสิต อาจารย์ ผู้บริหาร บุคลากร ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการอื่นๆ	1. กล้องรับความคิดเห็น 2. เอกสารหนังสือร้องเรียน เป็นทางการ 3. การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 4. โทรศัพท์/โทรสาร 5. e-Mail 6. เว็บบอร์ด	1. รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล 2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียน กลุ่มผู้ร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน วิเคราะห์ระดับในการแก้ไข (เร่งด่วนทันที/ภายใน 24 ชม./ 7 วัน/15 วัน เป็นต้น) แก้ไขเบื้องต้น สามารถยุติปัญหาได้ 3. ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถาม โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายและภารกิจที่แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ 4. ติดตามการจัดการผล บันทึกและจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ในการปรับปรุงและการจัดการข้อร้องเรียน 5. รายงานข้อมูลต่อคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

## หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

#### 6.1ก - การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Design)

##### 6.1ก(1) - ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Requirements)

พันธกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์คือ เป็นหน่วยงานดำเนินการและประสานงานการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีภารกิจ ได้แก่ วางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย การบริการการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายการบริการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยการบริการการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์การบริการวิชาการและ สนับสนุนงานวิจัยและงานอื่นๆ ซึ่งกระบวนการทำงานของสำนักคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับภารกิจที่ได้รับมอบหมายดังนี้

**ตารางที่ .13 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ**

ภารกิจหลัก	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
วางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	สนับสนุนจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มศว	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มศว</li> </ul>
การบริการการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	การให้บริการและให้คำปรึกษาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความพึงพอใจด้านการใช้งาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน</li> </ul>
	การดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</li> <li>▪ ข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของระบบระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย</li> </ul>
การบริการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย	การให้บริการการพัฒนาและให้คำปรึกษาการใช้งานระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความพึงพอใจด้านการใช้งาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน</li> <li>▪ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่ทำการติดตั้งโปรแกรมสารสนเทศ</li> </ul>

ภารกิจหลัก	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จำนวนโมดูลของระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนด้านการบริการ การเรียนการสอน และการบริหาร</li> <li>▪ ร้อยละของโครงการที่แล้วเสร็จตามกำหนดและงบประมาณ</li> </ul>
การบริการวิชาการและสนับสนุนงานวิจัย	การจัดทำโครงการบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จำนวนโครงการ/กิจกรรมให้บริการทางวิชาการ</li> </ul>
	การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายและห้องประชุมทางไกล	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายบัวศรี ห้องประชุมทางไกล</li> </ul>
	การให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์</li> </ul>
งานอื่นๆ	การพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และ ทักษะเพิ่มเติม</li> <li>▪ ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร</li> </ul>
	การเงิน บัญชี และพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย</li> <li>▪ การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์</li> </ul>
	การรับรองคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ผลการประเมินผู้บริหาร</li> <li>▪ ร้อยละการบรรลุตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ</li> </ul>

ภารกิจหลัก	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน</li> <li>▪ บริหารความเสี่ยง</li> </ul>
	การบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>

### 6.1ก(2) - แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สำนักคอมพิวเตอร์ มีการออกแบบกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ โดยมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานและใช้หลัก PDCA มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละงานอย่างชัดเจน กำหนดภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อหัวหน้าฝ่ายผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำสำนัก

สำหรับกระบวนการทำงานที่เกี่ยวกับการดูแลโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นกระบวนการทำงานที่จะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยใช้ความสามารถของเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการทำงาน ให้มีความสะดวก รวดเร็วต่อการให้บริการ

## 6.1ข - การจัดการกระบวนการ (PROCESS Management)

### 6.1ข(1) - การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Implementation)

สำนักคอมพิวเตอร์จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการหลักที่สำคัญ โดยกระบวนการทำงานหลักของสำนักคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับภารกิจที่ได้รับมอบหมายการนำกระบวนการไปปฏิบัตินั้น จะดำเนินการโดยมีข้อกำหนดที่สำคัญ และมีตัวชี้วัดสำหรับการกำกับผลงาน ซึ่งวิธีการนำไปปฏิบัติดังนี้

1. หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย เป็นผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
3. ผลการดำเนินงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะนำรายงานเข้าสู่ที่ประชุมผู้บริหารของสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

#### ตารางที่ 14 กระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ
จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มศว	แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มศว
การให้บริการและให้คำปรึกษาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ความพึงพอใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
การดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
	ความพร้อมใช้งานระบบบริหารจัดการเว็บไซต์
	ความพร้อมใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อรองรับงานบริการสารสนเทศ
การให้บริการการพัฒนาและให้คำปรึกษาการใช้งานระบบสารสนเทศ	ความพึงพอใจด้านการใช้งาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน
การดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนา/ปรับปรุงเพื่อรองรับการใช้งานบริการและบริหาร
	จำนวนการพัฒนาโมดูลในระบบ SWU Mobile
	จำนวนการพัฒนาปรับปรุงเวอร์ชันโมดูลของระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย DotNetNuke (DNN)



กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ
การจัดทำโครงการบริการวิชาการ แก่สังคม	โครงการ/กิจกรรมให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
การบริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ห้องบรรยายและห้อง ประชุมทางไกล	ความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ห้องบรรยายบัวศรี ห้องประชุมทางไกล
การให้คำปรึกษาการใช้งานและ บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์	ความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

### 6.1ข(2) - กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

กระบวนการสนับสนุนของสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นกระบวนการที่สนับสนุนกระบวนการงานหลักโดยจะดำเนินการตามข้อกำหนดที่สำคัญ และมีตัวชี้วัดสำหรับ กำกับผลงาน ซึ่งวิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติมีดังนี้

1. หัวหน้าฝ่ายหรือประธานคณะกรรมการงานกิจกรรม เป็นผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายหรือคณะกรรมการรายงานผลการดำเนินงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยผลการดำเนินงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานใหม่ที่เหมาะสม
3. ผลการดำเนินงาน ปัญหาและข้อเสนอ นำรายงานเข้าสู่ที่ประชุมผู้บริหารของสำนักคอมพิวเตอร์

#### ตารางที่ 15 กระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ
การพัฒนาบุคลากร	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และ ทักษะเพิ่มเติม ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อ องค์กร
การเงิน บัญชี และพัสดุ	งบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ต้องดำเนินการของมหาวิทยาลัย การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์
การรับรองคุณภาพ	ผลการประเมินผู้บริหาร การบรรลุตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ
การบริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงการลดระดับ ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น
การทำนุบำรุงรักษา ศิลปวัฒนธรรม	จำนวนโครงการ/กิจกรรมการทำนุบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม

### 6.1ข(3) - การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการสำนักคอมพิวเตอร์โดยคำนึงถึงนโยบายยุทธศาสตร์และแผนงานตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและของสำนักคอมพิวเตอร์ฉบับปัจจุบัน อีกทั้งยังคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศทั้งนี้เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดและทิศทางของการดำเนินงานให้บรรลุผลตามปรัชญาปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดไว้และเพื่อให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกับนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

### 6.1ค - การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

เนื่องจากเทคโนโลยีด้าน ICT มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สำนักคอมพิวเตอร์ได้แสวงหานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้กระบวนการหลักสามารถดำเนินงานตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1. โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. ความร่วมมือการติดตั้งระบบสื่อสารข้อมูลแบบไร้สาย (Wireless LAN) ระหว่าง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและบริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด
3. SWU Mobile เป็น Mobile Application ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิตคณาจารย์ บุคลากร หน่วยงานและประชาชนทั่วไปซึ่งถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งในปัจจุบันมีการใช้งานอย่างแพร่หลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

### 6.2ก - ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สำนักคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ความพึงพอใจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และการประเมินคุณภาพการศึกษานามวิเคราะห์และปรับปรุงโดยใช้กระบวนการ PDCA โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้แก่มหาวิทยาลัยทราบตามวาระ เช่น ทุก 6 เดือน และทุกสิ้นปีงบประมาณ และมีการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. มีการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์
2. มีการจัดการบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุมและลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
3. มีการจัดตั้งคณะกรรมการการประหยัดพลังงาน
4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการทำนุบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม

สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนที่ปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ จะมีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน หรือ KPI (Key Performance Indicator) เอาไว้

### 6.2 ข - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management)

สำนักคอมพิวเตอร์มีกระบวนการคัดเลือกบริษัทผู้ส่งมอบให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีการควบคุมขั้นตอนการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพของผลผลิต มีการส่งมอบการให้บริการ มีการให้บริการหลังการใช้งาน มีคณะกรรมการตรวจสอบสินค้าให้เป็นไปตามคุณลักษณะที่ได้กำหนดไว้ ด้านการพัฒนาระบบนำหลักการ SDLC มาใช้สำหรับการพัฒนา ได้แก่ ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการ สืบค้นและรวบรวมความต้องการ ยืนยันความต้องการ และพัฒนาทดสอบและติดตั้ง จัดเตรียมความพร้อมของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร สำหรับดำเนินงานตามปฏิทินกิจกรรม

### 6.2 ค - การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

#### 6.2ค(1) - ความปลอดภัย (Safety)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการตรวจสอบความพร้อมการให้บริการของทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำ มีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยของเครื่องให้บริการให้มีความทันสมัยสม่ำเสมอ มีการสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบและทดสอบการกู้คืนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกพันธกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำงาน มีระบบสำรองกระแสไฟฟ้าในกรณีไฟฟ้าดับฉุกเฉินและมีแผนการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและกล่องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารและระงับแจ้งเหตุการณฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง มีเบอร์โทรศัพท์สายตรง (Hot Line) ที่สามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ในระหว่างเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

## 6.2ค(2) - การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness)

การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในเรื่องของอาคารสถานที่ สำนักคอมพิวเตอร์มีการเตรียมการ ดังนี้

1. มีเครื่องดับเพลิงขนาดเล็กตามชั้นต่าง ๆ และมีการฝึกซ้อมหนีไฟปีละ 1 ครั้ง
2. มีกล่องวงจรปิดติดตั้งทุกชั้นเพื่อป้องกันการโจรกรรม และเหตุร้ายที่จะอาจเกิดขึ้น
3. มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองติดตั้งที่ห้องคอมพิวเตอร์กลางทั้งประสานมิตรและองค์กรักษ์ เพื่อรองรับเมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

## หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

ตารางที่ 16 หมวด 7 ผลลัพธ์

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูลปี 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)	หน่วย วัด
<b>7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results)</b>			
<b>7.1ก ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Service Results)</b>			
	(1) ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (เป้าหมาย ร้อยละ 95) รายงานข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์คิดเป็นร้อยละ 97.16	<a href="#">รายงานข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</a>	ร้อยละ
	(2) ความพร้อมใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อรองรับงานบริการสารสนเทศ (เป้าหมาย ร้อยละ 95) รายงานข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของระบบระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย คิดเป็นร้อยละ 99.67	<a href="#">รายงานข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย</a>	ร้อยละ
	(3) จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาปรับปรุง/เพื่อรองรับการใช้งาน (เป้าหมาย 5 ระบบต่อปี) จำนวนโมดูลของระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนด้านการบริการการเรียนการสอน และการบริหาร โดยในปีการศึกษา 2559 ทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการพัฒนาโมดูลเพิ่มเติมจำนวน 6 ระบบ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้งาน	<a href="#">รายงานการปรับปรุงจำนวนโมดูลของระบบงานของระบบสารสนเทศ</a>	จำนวน โมดูล
	(4) จำนวนการพัฒนาโมดูลในระบบ SWU Mobile (เป้าหมาย 5 โมดูลต่อปี) จำนวนโมดูลของระบบ SWU Mobile เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย การบริการนิสิต อาจารย์ บุคลากร และผู้สนใจทั่วไป โดยในปีการศึกษา 2559 ทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการพัฒนาโมดูลเพิ่มเติมจำนวน 5 โมดูล เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้งาน	<a href="#">รายงานการปรับปรุงจำนวนโมดูลของระบบ SWU Mobile</a>	จำนวน โมดูล
	(5) จำนวนการพัฒนาปรับปรุงเวอร์ชันโมดูลของระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย DotNetNuke (DNN) (เป้าหมาย 3 โมดูลต่อปี) จำนวนโมดูลที่ได้รับการปรับปรุงเวอร์ชันของระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย DotNetNuke (DNN)	<a href="#">รายงานการปรับปรุงจำนวนโมดูลของระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย</a>	จำนวน โมดูล

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูลปี 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)	หน่วย วัด
	โดยในปีการศึกษา 2559 ทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการปรับปรุงโมดูลเพิ่มเติมจำนวน 3 โมดูล เพื่อรองรับความต้องการของผู้ดูแลเว็บไซต์ส่วนงาน	<a href="#">DotNetNuke (DNN)</a>	
	(6) ความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายบัวศรี ห้องประชุมทางไกล (เป้าหมาย ร้อยละ 90 ) รายงานความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายบัวศรี ห้องประชุมทางไกลคิดเป็นร้อยละ 100	<a href="#">ข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายบัวศรี ห้องประชุมทางไกล</a>	ร้อยละ
	(7) ความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุมทางไกล (เป้าหมาย ร้อยละ 90 ) รายงานความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุมทางไกลคิดเป็นร้อยละ 100	<a href="#">ข้อมูลสถิติความพร้อมใช้งานของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุมทางไกล</a>	ร้อยละ
<b>7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)</b>			
	(1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2560-2564	<a href="#">แผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2560-2564</a>	ฉบับ
<b>7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน(Supply-Chain Management Results)</b>			
	(1) การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ รายงานสรุปการเบิกจ่ายเงินรายได้ (เงินอุดหนุนจากรัฐบาลและเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไตรมาส 4 (วันที่ 1 ตุลาคม 2559 - 25 สิงหาคม 2560)	<a href="#">รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์</a>	
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)</b>			
<b>7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)</b>			
<b>7.2ก(1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)</b>			
	(1) ความพึงพอใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการใช้งาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการแก้ไขปัญหา ให้กับผู้ใช้งาน(อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ)	ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูลปี 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)	หน่วย วัด
	(2) ความพึงพอใจในการใช้ระบบ SWU Mobile (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่ทำการติดตั้งโปรแกรม SWU Mobile บนระบบ Play Store (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7) และ APP Store (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ทั้ง 2 ระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)	<a href="#">ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</a>	ค่าเฉลี่ย
	(3) ความพึงพอใจในการใช้ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย DotNetNuke (DNN) (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย DotNetNuke (DNN) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)	<a href="#">ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</a>	ค่าเฉลี่ย
	(4) ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการใช้งาน การให้คำปรึกษา แนะนำ และการแก้ไขปัญหา ให้กับผู้ใช้งาน (อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ)	ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย
	(5) ความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88)	<a href="#">ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</a>	ค่าเฉลี่ย
	(6) ความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการใช้งานและบริการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29)	<a href="#">ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</a>	ค่าเฉลี่ย
7.2ก(2) ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)			
	ในปีการศึกษา 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)</b>			
<b>7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focused Results)</b>			
<b>7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)</b>			
	ในปีงบประมาณ 2560 สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรทั้งสิ้น 49 อัตรา อัตราที่มีคนครอง 43 อัตราว่าง 6 อัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2560)	<a href="#">รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์</a>	
7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)			
	ในปีการศึกษา 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ		

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูลปี 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)	หน่วยวัด
7.3ก(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (Workforce Engagment)			
	ในปีการศึกษา 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย
7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)			
	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ (เป้าหมาย 100%) ในปีงบประมาณ 2560 สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรทั้งสิ้น 49 อัตรา และทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน คิดเป็น 100 % (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2560)	<a href="#">รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์</a>	ร้อยละ
7.4ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)			
7.4กผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)			
7.4ก(1) การนำองค์การ (Leadership)			
	ผลการประเมินผู้บริหาร (เป้าหมาย $\geq 4$ ) ผลการประเมินผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ประจำปี พ.ศ. 2560 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13	ผลการประเมินผู้บริหารประจำปีงบประมาณ 2560 <a href="#">ครั้งที่ 1/2560</a> <a href="#">ครั้งที่ 2/2560</a>	ค่าเฉลี่ย
7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance)			
	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2560 (เป้าหมาย 5 คะแนน) ผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้ 5 คะแนน	<a href="#">รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง</a>	คะแนน
7.4ก(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ (Law and Regulation)			
	-		
7.4ก(4) จริยธรรม (Ethics)			
	การทำนุบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรมของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2560 เป้าหมาย 5 กิจกรรม ผลการดำเนินกิจกรรมทำนุบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรมปีการศึกษา 2559 มีจำนวน 4 กิจกรรม ได้แก่ 1)งานวันสถาปนาสำนักคอมพิวเตอร์ ครบรอบ 23 ปี 2) สืบสานประเพณีวันสงกรานต์ 2560 3) งานวันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา 4) มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม	<a href="#">รายงานสรุปผลการดำเนินงานการทำนุบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ 2560</a>	กิจกรรม



หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูลปี 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)	หน่วย วัด
	ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น		
<b>7.4ก(5) สังคม (Society)</b>			
	<p>โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2560 (เป้าหมาย อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรม)</p> <p>ผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการประจำปีงบประมาณ 2560ของสำนักคอมพิวเตอร์ มีการจัดโครงการบริการวิชาการ โดยมี 2 กิจกรรม ได้แก่</p> <p>กิจกรรมที่ 1 : การจัดการและประยุกต์ใช้งานโปรแกรมในระบบคอมพิวเตอร์อย่างมืออาชีพ</p> <p>กิจกรรมที่ 2 : การพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานด้วยระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (CMS)</p>	<p><a href="#">รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2560</a></p>	<p>โครงการ / กิจกรรม</p>
<b>7.4ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ(Stratgy Implementation Results)</b>			
	<p>การบรรลุตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560ได้แก่ โครงการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 35 โครงการ (เป้าหมาย ร้อยละ 100)</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) โครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 7 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 20.00)</li> <li>2) โครงการที่ดำเนินการเร็วกว่าแผน จำนวน 1 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 2.86)</li> <li>3) โครงการที่ดำเนินการแล้วตามแผน จำนวน 20 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 57.14)</li> <li>4) โครงการที่ยกเลิก จำนวน 2 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 5.71)</li> <li>5) โครงการที่ชะลอไปในปีถัดไป จำนวน 1 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 2.86)</li> </ol> <p>ระดับความสำเร็จรวม คิดเป็นร้อยละ 80.00</p>	<p><a href="#">สรุปผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (รอบไตรมาสที่ 3)</a></p>	<p>ร้อยละ</p>
<b>7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)</b>			
<b>7.5กผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)</b>			
<b>7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial Performance)</b>			
	<p>ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย ร้อยละ 3)</p>		

หัวข้อ	ชื่อตัววัด	ข้อมูลปี 2559 (ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน)	หน่วย วัด
	- งบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ได้รับในปีงบประมาณ 2560 เป็นเงิน 14,820,700 บาท - งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ 2560 เป็นเงิน 4,637,921,900 บาท ดังนั้น ร้อยละของงบดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัยคือ 0.32 -		
<b>7.5ก(2) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด (Marketplace Performance)</b>			
	ในปีการศึกษา 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้มีการดำเนินการด้านตลาด		ร้อยละ



สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ +66 2649 5704 โทรสาร +66 2259 2217

Computer Center, Srinakharinwirot University

114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand

Tel +66 2649 5704 Fax +66 2259 2217

<http://cc.swu.ac.th>