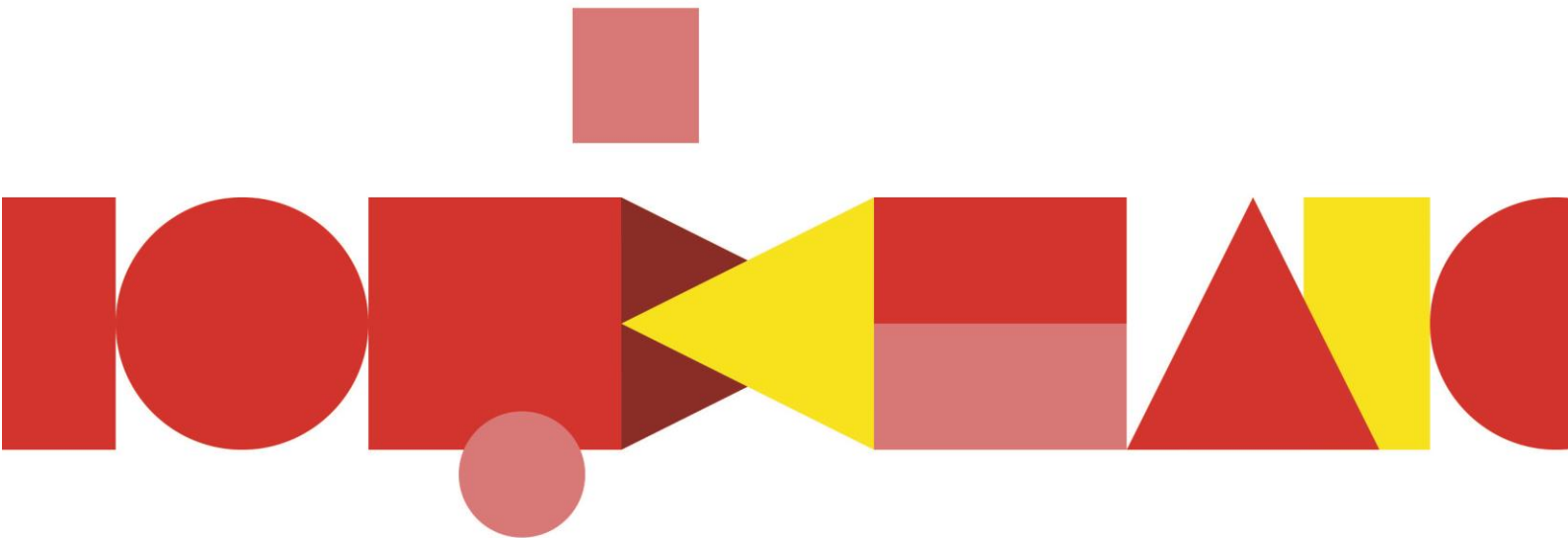




รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2561

Self-Assessment Report
for Education Criteria for Performance Excellence 2018



สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Computer Center, Srinakharinwirot University
cc.swu.ac.th



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันที่ 11 เมษายน 2562

สารบัญ

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)	1
1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)	1
2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)	14
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)	17
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	17
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (Governance and Societal Responsibilities)	19
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy Development)	22
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	22
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)	32
หมวด 3 ลูกค้า (Customer)	35
3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)	35
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)	39
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Knowledge Management, Information and Information Technology)	47
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement Analysis and Improvement of Organizational Performance)	47
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Knowledge Management)	53
หมวด 5 บุคลากร (Workforce)	58
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	58
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	65
หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)	68
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)	68

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	83
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)	86
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results).....	86
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results).....	93
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results).....	96
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)	98
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results).....	103
ภาคผนวก 1 ผลดำเนินการแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2561	105

ตาราง

ตารางที่ 1ก(4)-1 รายละเอียดสินทรัพย์ (Assets)	5
ตารางที่ 1ก(5)-1 กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)	6
ตารางที่ 1ข(2)-1 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)	9
ตารางที่ 1ข(3)-1 ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS).....	13
ตารางที่ 2ข-1 บริบทเชิงกลยุทธ์.....	15
ตารางที่ 2.1ข(1)-1 แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนัก คอมพิวเตอร์ ปิงปประมาณ พ.ศ. 2562-2565	25
ตารางที่ 3.1ก(1) ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านทางบริการต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์	35
ตารางที่ 3.2ก(2)-1 ช่องทางที่สนับสนุนลูกค้า.....	40
ตารางที่ 3.2ก(3) การจำแนกลูกค้า	41
ตารางที่ 3.2ข(2) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	46
ตารางที่ 4.1ก(1)-1 แสดงตัววัดผลการดำเนินงาน.....	47
ตารางที่ 4.1ข-1 แสดงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	52
ตารางที่ 4.2 (1)-1 แสดงถึงความพร้อมใช้งานของบริการ.....	54
ตารางที่ 5.1ข(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	61
ตารางที่ 5.1ข(2) บริการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร	61
ตารางที่ 6.1ก(2)-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์	68
ตารางที่ 6.1ก(3) แนวคิดในการออกแบบบริการของสำนักคอมพิวเตอร์	70
ตารางที่ 6.1ข(1)-1 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Implementation).....	77
ตารางที่ 6.1ข (2)-1 กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESS)	79
ตารางที่ 6.1ข (3)-1 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement) .	80
ตารางที่ 7.1ก-1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า.....	86
ตารางที่ 7.1ข(1)-1 ผลดำเนินการตามตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการและผลิตภัณฑ์	90
ตารางที่ 7.1ข(2)-1 ผลดำเนินการตามตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการและผลิตภัณฑ์	91

ตารางที่ 7.1ค-1 ผลประเมินคุณภาพผู้ส่งมอบ (รูปแบบการจ้างพัฒนาจากภายนอก (Outsource))	92
ตารางที่ 7.1ค-2 ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศจาก ลูกค้า (การพัฒนาโดยบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ (In-house))	92
ตารางที่ 7.2ก(1)-1 ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักคอมพิวเตอร์	94
ตารางที่ 7.2ก(1)-2 จำนวนเรื่องข้อร้องเรียนการให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์จากลูกค้า	95
ตารางที่ 7.2ก(2)-1 ผลประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักคอมพิวเตอร์	96
ตารางที่ 7.3ก(1)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	96
ตารางที่ 7.3ก(2)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของบรรยากาศการทำงาน	97
ตารางที่ 7.3ก(3)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของความผูกพันของบุคลากร	97
ตารางที่ 7.3ก(4)-1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามทักษะวิชาชีพ	98
ตารางที่ 7.4ก(1)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของการนำองค์กร.....	99
ตารางที่ 7.4ก(2)-1 ผลการดำเนินการกำกับดูแลองค์กร ด้านการเงินและการบริหารความเสี่ยง	99
ตารางที่ 7.4ก(5)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของการกำกับดูแลองค์กร ด้านสังคม (ชุมชนภายใน มหาวิทยาลัย)	101
ตารางที่ 7.4ก(5)-2 ผลประเมินตัวชี้วัดของการกำกับดูแลองค์กร ด้านสังคม (ชุมชนภายนอก มหาวิทยาลัย)	102
ตารางที่ 7.4ข(1)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี	103
ตารางที่ 7.5ก(1)-1 รายงานผลการใช้งบประมาณ รายรับและรายจ่ายประจำปี	103
ตารางที่ 1 ผลดำเนินการแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2561	105

แผนภูมิ

รูปที่ 2ข(1)-1 โครงสร้างการบริหารงาน	8
รูปที่ 2ค-1 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ.....	16
รูปที่ 2.1ก(1)-1 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์	23
รูปที่ 2.1ก(1)-2 แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565	23

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานกลางของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ภารกิจหลักในด้านการประสานงาน การจัดทำ และการวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย ด้านพัฒนาและสนับสนุน นวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย ตลอดจนดำเนินการให้บริการวิชาการการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์

อาคารสถานที่ตั้ง

สำนักคอมพิวเตอร์ (ส่วนกลาง : ประสานมิตร)

อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11 ถึงชั้น 14

114 ถนนสุขุมวิท ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0 2649 5706 หรือ 0 2649 5000 ต่อ 15069, 15048 โทรสาร 0 2259 2217

สำนักคอมพิวเตอร์ มศว องครักษ์

อาคารเรียนรวม ชั้น 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

63 หมู่ที่ 7 ถนนรังสิต-นครนายก อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 26120

โทรศัพท์ 0 2649 5196 หรือ 0 2649 5000 ต่อ 21124 - 21126

อีเมลล์ : swucc@g.swu.ac.th

เว็บไซต์ : <http://cc.swu.ac.th>

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

สินค้าและบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มีทั้งหมด 5 บริการ ได้แก่

1. บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบ เครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony) ระบบ

เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัยและส่วนต่อขยายของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยและอินเทอร์เน็ต

2. บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์

4. บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

เป็นการให้บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน

5. บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Mission, vision and Values)

ปรัชญา (Philosophy)

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้

ปณิธาน (Wish)

มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยปัญญาและคุณธรรม

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายเพิ่มเติม :

1. ศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การเป็นศูนย์กลางด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ข้อมูลพื้นฐานด้านนิสิต หลักสูตร และบุคลากร
2. มาตรฐานสากล หมายถึง การมุ่งสู่มาตรฐานสากล ISO 9001 : 2015 ภายในปี พ.ศ. 2565

พันธกิจ (Mission)

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

ค่านิยม (Values)

ค่านิยมของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ STRIVE ซึ่งมีความหมายโดยรวม คือ สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สร้างสรรค์งานบริการไอทีชั้นเลิศให้กับ 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 (Core Competencies)

สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถ มีการติดตามเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยี และนำมาประยุกต์ใช้งานได้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรทั้งหมด 47 คน ประกอบด้วยข้าราชการ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และพนักงานมหาวิทยาลัยจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล 45 คน คิดเป็นร้อยละ 95.74 อายุเฉลี่ยของบุคลากรประมาณ 36 ปี และอายุงานเฉลี่ยของบุคลากรประมาณ 10 ปี (ข้อมูล ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2562)

- บุคลากรจำแนกตามฝ่าย แบ่งออกเป็น สำนักงานผู้อำนวยการ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 ฝ่ายระบบสารสนเทศ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 และฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64
- บุคลากรจำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง แบ่งออกเป็น ผู้บริหารปฏิบัติการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 วิชาชีพเฉพาะ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 63.83 เชี่ยวชาญเฉพาะ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และทั่วไป 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77
- บุคลากรจำแนกตามวุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น ระดับการศึกษาปริญญาโท 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.17 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13
- บุคลากรจำแนกตามช่วงอายุงาน แบ่งออกเป็น อายุงาน 0-5 ปี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.79 อายุงาน 6-10 ปี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 อายุงาน 11-15 ปี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 อายุงาน 16-20 ปี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 อายุงาน 21-25 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 อายุงานตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 และอายุงานเฉลี่ยของบุคลากรประมาณ 10 ปี
- บุคลากรจำแนกตามอายุ แบ่งออกเป็น อายุ 20-30 ปี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 อายุ 31-40 ปี 23 คน คิดเป็นร้อยละ 48.94 อายุ 41-50 ปี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 และอายุเฉลี่ยของบุคลากรประมาณ 36 ปี

ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

1. การสร้างแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีนโยบายการบริหารงานให้มีส่วนร่วม (ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานไปยังระดับบริหาร) ซึ่งบุคลากรได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่างๆ เพื่อมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะ ทั้งในระดับบุคลากรและระดับหัวหน้าฝ่าย
2. การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากร ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ค่าตอบแทนสาขาขาดแคลนสำหรับบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานช่าง (ตำแหน่งช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เดิม) นักวิชาการพัสดุ และนักวิชาการการเงินและบัญชี
3. การสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองและการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา ดูงาน ประชุม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. การส่งเสริมให้มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career path) ได้แก่ ให้บุคลากรทุกระดับชั้นได้ลาศึกษาต่อตามสายวิชาชีพ และเปิดโอกาสให้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงานของแต่ละคน

(4) สินทรัพย์ (Assets)

สำนักคอมพิวเตอร์มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญดังนี้

ตารางที่ 1ก(4)-1 รายละเอียดสินทรัพย์ (Assets)

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
1. อาคารสถานที่	<p><u>สำนักคอมพิวเตอร์ ประสานมิตร</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11 ถึงชั้น 14 รวมพื้นที่ 2,268 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องบรรยาย/Smart Classroom จำนวน 1 ห้อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 ห้อง ห้อง Active Learning จำนวน 1 ห้อง ห้องประชุมจำนวน 3 ห้อง และห้องสำนักงาน จำนวน 1 ห้อง — อาคาร 16 ชั้น 2 รวมพื้นที่ 153 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องคอมพิวเตอร์กลาง จำนวน 1 ห้อง <p><u>สำนักคอมพิวเตอร์ องค์กรักษ์</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — อาคารเรียนรวม ชั้น 3 รวมพื้นที่ 950 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องบรรยาย จำนวน 1 ห้อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 ห้อง ห้อง

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
	Active Learning จำนวน 1 ห้อง ห้องประชุมทางไกล จำนวน 1 ห้อง ห้องคอมพิวเตอร์กลาง จำนวน 1 ห้อง และห้องสำนักงาน จำนวน 1 ห้อง
2. เทคโนโลยีและอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> — โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประกอบด้วย ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย — ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร และระบบสารสนเทศทั่วไป — ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (LMS : Learning Management System)
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องประชุม ห้องพักรับประทานอาหาร และการรักษาความปลอดภัย (ระบบกล้องวงจรปิด)

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

สำนักคอมพิวเตอร์ใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารงาน การวิจัย การเงินและงบประมาณ ประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

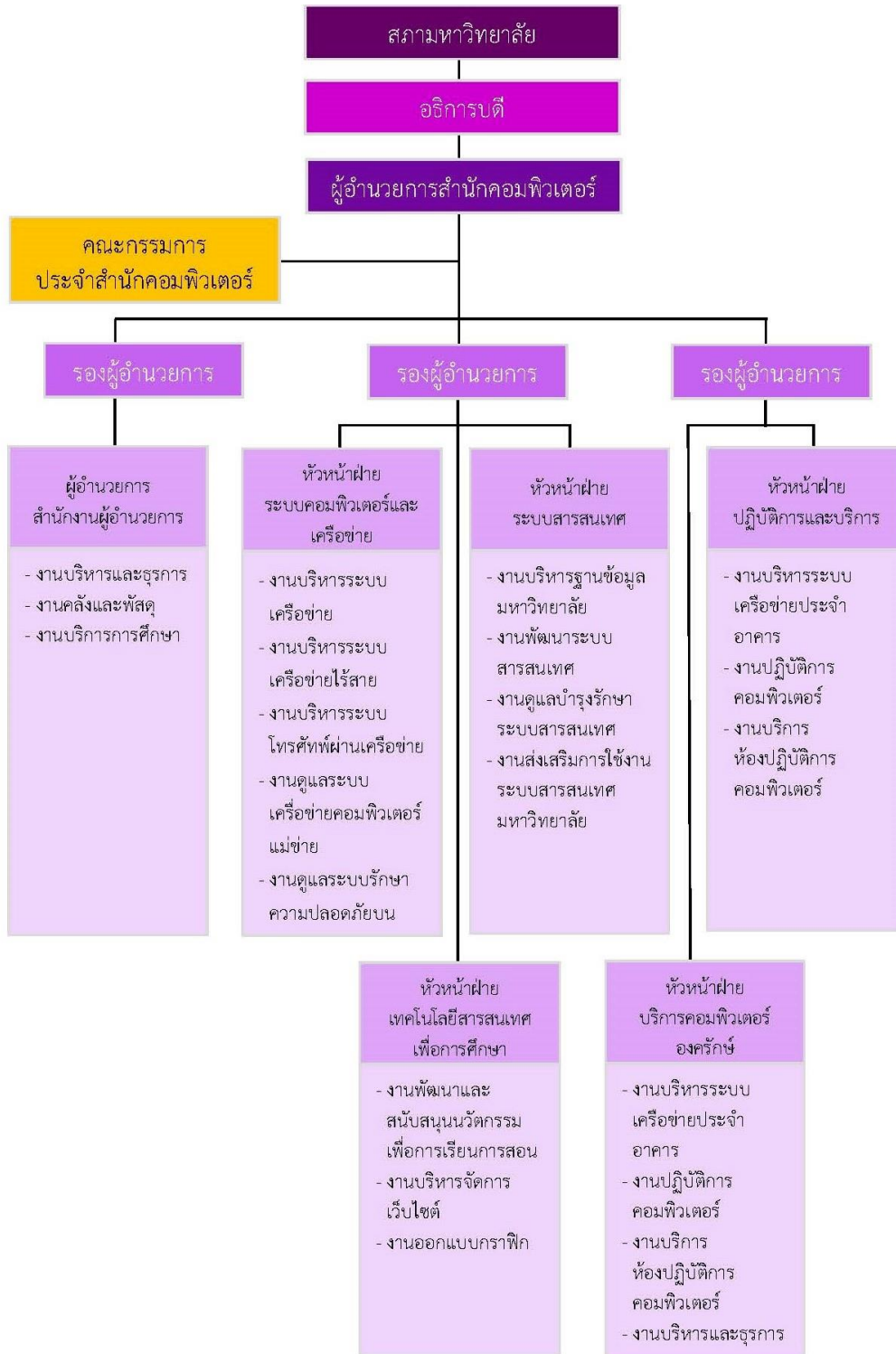
ตารางที่ 1ก(5)-1 กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

ประเภท	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
1. การบริหารงาน	<ul style="list-style-type: none"> — พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 — ระเบียบ/ประกาศ/ข้อบังคับที่ออกตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559
2. การเงินและงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> — พระราชบัญญัติงบประมาณ/สำนักงบประมาณ — พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 — ระเบียบการเงินและวิธีการงบประมาณของกระทรวงการคลัง — ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 — หลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560

ประเภท	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
	<ul style="list-style-type: none"> — ระเบียบ/ประกาศ/ข้อบังคับที่ออกตาม พรบ. มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559
3. การวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> — ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยกองทุนส่งเสริมพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ.2559 — ประกาศการรับและการจ่ายเงินอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ 2560
4. เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> — พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 — พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 — ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550 — ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 — ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางการจัดทำนโยบาย(Certificate Policy) และแนวปฏิบัติ (Certification Practice Statement) ของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority) พ.ศ. 2552 — พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
5. ประกันคุณภาพการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> — เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2561-2562 — นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationship)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)



รูปที่ 2ข(1)-1 โครงสร้างการบริหารงาน

การบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์มีผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ รองผู้อำนวยการ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และหัวหน้าฝ่าย ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบายรวมถึงการให้คำแนะนำการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ให้บรรลุตามเป้าหมายของส่วนงาน

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ลูกค้ารายบุคคล และลูกค้ารายส่วนงาน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้สนับสนุนและผู้ส่งมอบ โดยวัดผลการให้บริการจากการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 1ข(2)-1 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการ	ความต้องการหลัก
ลูกค้า		
1. นิสิต	— บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเครือข่ายไร้สาย — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	— บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับความต้องการใช้งาน — ในด้านการเรียนการสอน — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	— บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> — โปรแกรมลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ

ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการ	ความต้องการหลัก
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที 	<ul style="list-style-type: none"> — การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านไอซีที — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
2. อาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> — บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับความต้องการใช้งาน — ในด้านการเรียนการสอน และสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> — โปรแกรมลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> — ห้องเรียน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัย (Smartclassroom Active Learning) — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ

ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการ	ความต้องการหลัก
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที 	<ul style="list-style-type: none"> — การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านไอซีที — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
3. บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> — บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> — โปรแกรมลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
	<ul style="list-style-type: none"> — บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที 	<ul style="list-style-type: none"> — การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านไอซีที — คำแนะนำ และความช่วยเหลือ อย่างสะดวกและรวดเร็ว — บุคลากรที่มีจิตสาธารณะ
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> — บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการ	ความต้องการหลัก
	— บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	— ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับความต้องการใช้งานเพื่อการตัดสินใจตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
	— บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	— การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านไอซีที
5. ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	— บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	— ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
	— บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	— ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน — ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
	— บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	— ค่าบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
	— บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	-
	— บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	-

(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS)

ประเภทของผู้ส่งมอบและพันธมิตรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

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

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในกระบวนการผลิตและส่งมอบ	กลไกในการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ(SUPPLIERS)		
1. บริษัทเอกชน	<ul style="list-style-type: none"> — ส่งมอบอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติตรงตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ เพื่อใช้ในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ — บริการหลังการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> — เอกสาร/หนังสือราชการ — การสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ — โทรศัพท์
2. ผู้ให้บริการเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> — ให้บริการเครือข่ายระหว่างประสานมิตรกับส่วนต่อขยายของมหาวิทยาลัย ได้แก่ มศว องค์กรฯ โฟธิวิซชาลัย (สระแก้ว, ตาก) ศูนย์การแพทย์ปัญญาันนทภิชู ชลประทาน โรงเรียนสาธิต มศว ปทุมวัน 	<ul style="list-style-type: none"> — เอกสาร/หนังสือราชการ — การสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ — โทรศัพท์
พันธมิตร (PARTNERS)		
1. สำนักหอสมุดกลาง	<ul style="list-style-type: none"> — ระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีความครบถ้วนถูกต้องสามารถใช้งานได้ในกรณีที่เกิดปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> — เอกสาร/หนังสือราชการ — อีเมลล์ — โทรศัพท์
2. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	<ul style="list-style-type: none"> — ให้บริการระบบเครือข่าย UniNet — ดำเนินการบริหารจัดการและให้บริการระบบโทรคมนาคม พร้อมจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น — สนับสนุนในการพัฒนาผลิตสื่อ จัดหาแหล่งข้อมูล และเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงาน การจัดการเรียนการสอน งานวิจัยและนวัตกรรม โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> — บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) — เอกสาร/หนังสือราชการ — อีเมลล์ — โทรศัพท์

ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	บทบาทในกระบวนการผลิตและส่งมอบ	กลไกในการสื่อสาร
	<ul style="list-style-type: none"> — ร่วมมือกันในการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคม, ระบบรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์ความรู้ใหม่สำหรับการพัฒนาเครือข่ายร่วมกัน รวมถึงการสนับสนุนการให้ความรู้ในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรและดำเนินการกิจกรรมร่วมกันทั้งสองฝ่าย 	
3. บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> — ติดตั้งระบบ Wireless LAN ในอาคารต่างๆ ภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย — ช่างสัญญาณสำหรับให้บริการแกินิติตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> — บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) — เอกสาร/หนังสือราชการ — อีเมลล์ — โทรศัพท์
4. บริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> — ติดตั้งอุปกรณ์ รับ-ส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง ตลอดจนการนำเครื่องมือและอุปกรณ์โทรคมนาคมและที่เกี่ยวข้องมาติดตั้งภายในสถานที่ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> — บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) — เอกสาร/หนังสือราชการ — อีเมลล์ — โทรศัพท์

หมายเหตุ บริษัทเอกชน – บริษัทที่ทำการส่งมอบสินค้าและบริการ ให้กับสำนักคอมพิวเตอร์

2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

-

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

-

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

-

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายด้านบริการ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากรมีลักษณะการทำกลยุทธ์ในเชิงรุกมากขึ้น มีการทบทวนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปีรายละเอียดดังนี้

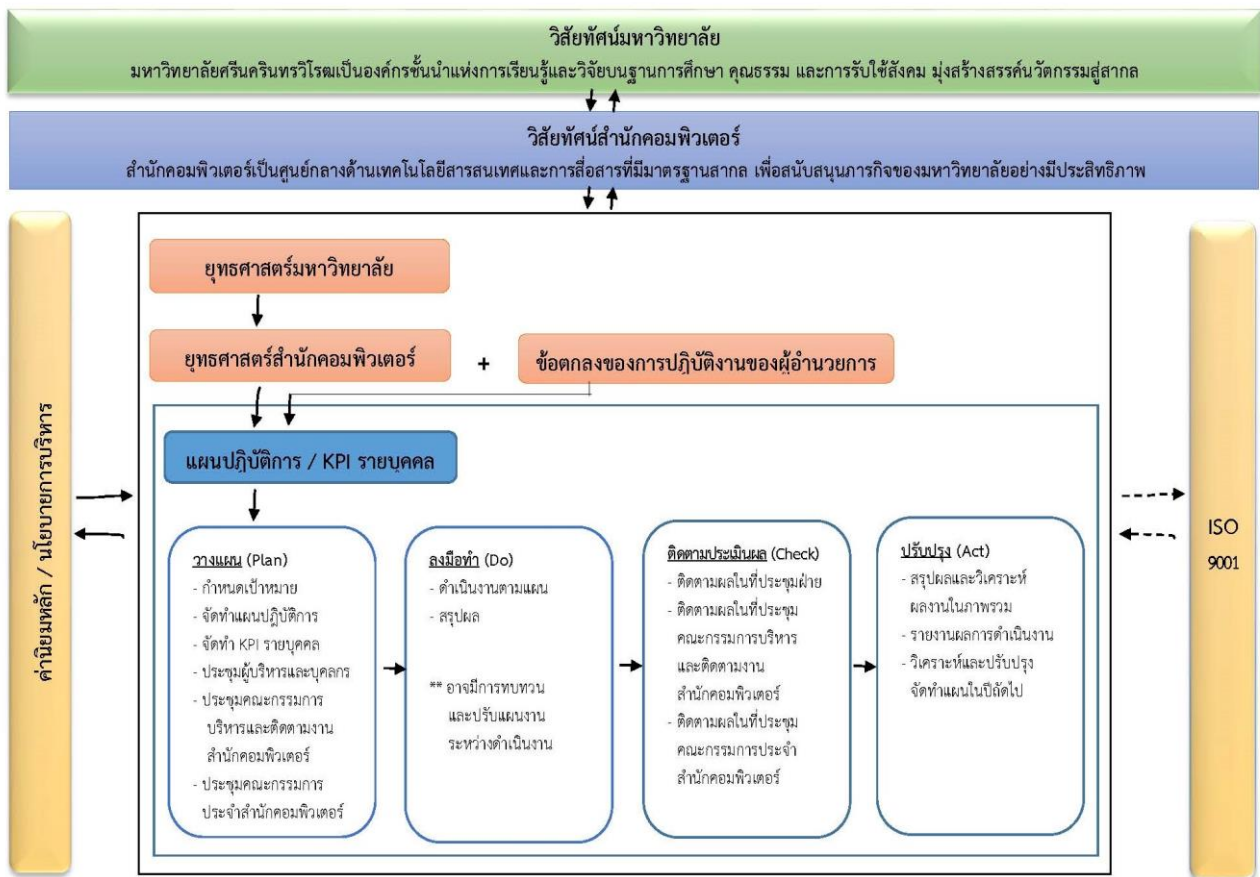
ตารางที่ 2ข-1 บริบทเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1. ด้านบริการ	<ul style="list-style-type: none"> — โครงสร้างพื้นฐานมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย และส่วนต่อขยาย — เป็นศูนย์กลางระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย — การรักษาฐานลูกค้าเดิมและการเพิ่มลูกค้าใหม่ — มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมการใช้งานระบบสารสนเทศและเครือข่าย — มีห้องบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งานและทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> — มีความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนภายนอกในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายไร้สาย — มีนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงให้มีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน — เป็นส่วนงานหลักที่ให้บริการด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย — มีการนำ Open source มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนางาน — มีความพร้อมทางด้านอาคารสถานที่ตั้งอยู่ทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพฯ
2. ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> — พัฒนาระบบเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองกับลูกค้า — ความพร้อมใช้ของเครือข่ายและระบบสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> — บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ด้านไอซีที — มีความพร้อมด้านบุคลากรในการให้บริการ — ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> — อยู่ในพื้นที่บริการวิชาการแก่สังคม สอดรับ 1 มหาวิทยาลัย 1 จังหวัดทำให้สามารถบริการได้ตามความ 	<ul style="list-style-type: none"> — มหาวิทยาลัยมียุทธศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
	ต้องการของชุมชน โดยจัด ในรูปของ โครงการบริการวิชาการแก่สังคม	
4. ด้านบุคลากร	– พัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี	– มีแผนพัฒนาบุคลากรระยะ 4 ปี

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement)

สำนักคอมพิวเตอร์มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกรอบการทำงานเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง และวงจรคุณภาพ PDCA ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) และในแผนการพัฒนาระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เกิดความยั่งยืน สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายนำการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565



รูปที่ 2ค-1 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ เริ่มต้นจากการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT) รวมถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ (TOWS Matrix) ของสำนักคอมพิวเตอร์ในอีก 4 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2562 – 2565) ในรูปแบบการจัดโครงการสัมมนาบุคลากรนอกสถานที่ ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างความสัมพันธ์ สร้างค่านิยม มุ่งสร้างผลงานและการทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ผ่านการระดมสมอง และการทำ Workshop โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมสู่การปฏิบัติให้แก่บุคลากรได้ทราบโดยผ่านหัวหน้าฝ่ายซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และที่ประชุมคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน สำหรับลูกค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ได้มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และเอกสารเผยแพร่ของสำนักคอมพิวเตอร์

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ethical Behavior)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ได้ประพฤติตนโดยใช้หลักความถูกต้อง โปร่งใส และการมีส่วนร่วมบนพื้นฐานการมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการบริหารงาน โดยได้มีการถ่ายทอดไปยังหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลและผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไปยังบุคลากร ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ รวมถึงเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ , Facebook , Mail , Line เพื่อให้บริการเชิงนโยบายและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลดำเนินงานที่ดี สำหรับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีการสื่อสารข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ , Facebook , Mail เพื่อรับทราบการดำเนินการของส่วนงาน และรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร (Mission and Organizational Performance)

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

- สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ รวมถึงการติดตามงานและรายงานผลดำเนินการอย่างเป็นระบบ (รายไตรมาส) และมีการนำผลดำเนินการกลับมาทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป
- สำนักคอมพิวเตอร์ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อควบคุมผลการดำเนินงานและได้มีการรายงานต่อมหาวิทยาลัยตามรอบการติดตาม
- มีการจัดหาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อรองรับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Focus on Action)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นให้เกิดการปฏิบัติที่ดีส่งผลทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยมุ่งเน้นให้มีการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงาน มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดระยะเวลาและผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเป็นลำดับขั้นตอน โดยการสื่อสารไปยังคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำฝ่าย ตลอดจนคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานเป็นรายไตรมาส มีการนำผลการดำเนินงานของโครงการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ต่อไป

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (Governance and Societal Responsibilities)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System)

บริบทการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์ใช้หลักการบริหารแบบกระจายอำนาจร่วมกับหลักธรรมาภิบาล โดยมอบอำนาจหน้าที่ให้รองผู้อำนวยการ รวมถึงหัวหน้าฝ่ายในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรในแต่ละฝ่าย โดยอาศัยวิสัยทัศน์และพันธกิจเป็นทิศทางในการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์และกำกับดูแลผ่านคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำมาแก้ไขและปรับปรุง พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมเป็นประจำ โดยคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นผู้มีอำนาจสูงสุด ในการกำกับดูแล ชี้นำ เสนอแนะการบริหาร การทำงาน และนโยบายต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์ยังมีการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการเงินและด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย โดยมีรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน

ส่วนในเรื่องการปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์, Facebook , Mail เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

รวมถึงการมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย เพื่อให้ระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ ทำให้ระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนงาน ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสำนักคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ กำกับ ดูแลและดำเนินกิจกรรมบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รวมถึงการติดตาม วิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของส่วนงาน ตามมาตรฐานการควบคุมภายใน พร้อมทั้งรายงานผลการควบคุมภายในต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ปีละ 2 ครั้ง

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (Performance Evaluation)

ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากอธิการบดีตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน และผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ประเมินผลการปฏิบัติงานรองผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย อีกทั้งยังมีการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานหลักและสมรรถนะเชิงบริหารจัดการของผู้บริหารโดยบุคลากรทุกคนเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิผลทั้งการนำองค์กรของผู้นำ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย (Legal and regulatory Compliance)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย และได้มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านการประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อถือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ให้บริการด้านเครือข่ายและข้อมูลสารสนเทศ จัดทำนโยบาย และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเผยแพร่ให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ เพื่อใช้ในการกำกับดูแลและติดตามผู้ที่กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญกับการประพฤติปฏิบัติ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และจรรยาบรรณบุคลากรของมหาวิทยาลัย (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560) และได้มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านการประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ ในเรื่องของจรรยาบรรณในการประพฤติปฏิบัติตน

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibilities)

(1) ความผาสุกของสังคม (Social Well-being)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ประกาศเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม สำนักคอมพิวเตอร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ทางด้านไอซีทีแก่ชุมชนทั้งภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงการสนับสนุนวิทยากรในการให้ความรู้ทางด้านไอซีที การให้คำปรึกษาแนะนำด้านไอซีทีและการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สำนักคอมพิวเตอร์จัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นประจำ ได้แก่

- ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย

โดยใช้งบประมาณของสำนักคอมพิวเตอร์จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บัณฑิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับความรู้ทักษะในการใช้เครื่องมือพื้นฐานด้าน ICT ของมหาวิทยาลัย และเป็นผู้รู้เทคโนโลยีสารสนเทศและรู้สารสนเทศจากการใช้ ICT อย่างมีวิจารณญาณ และอย่างสร้างสรรค์

- ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย

โดยใช้งบประมาณสนับสนุนของมหาวิทยาลัยจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน (บก.) ได้แก่ โครงการพัฒนาสมรรถนะด้านไอซีทีเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และร่วมพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน (จังหวัดนครนายก – อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่)

ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานเลือกโรงเรียนหรือชุมชนในจังหวัดที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่

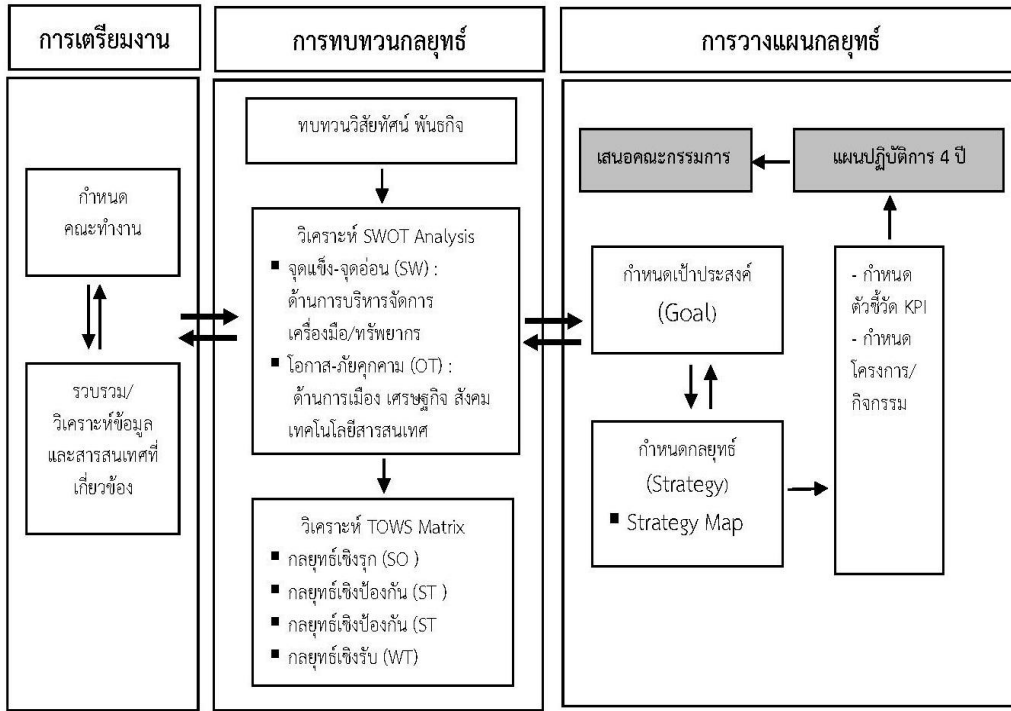
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

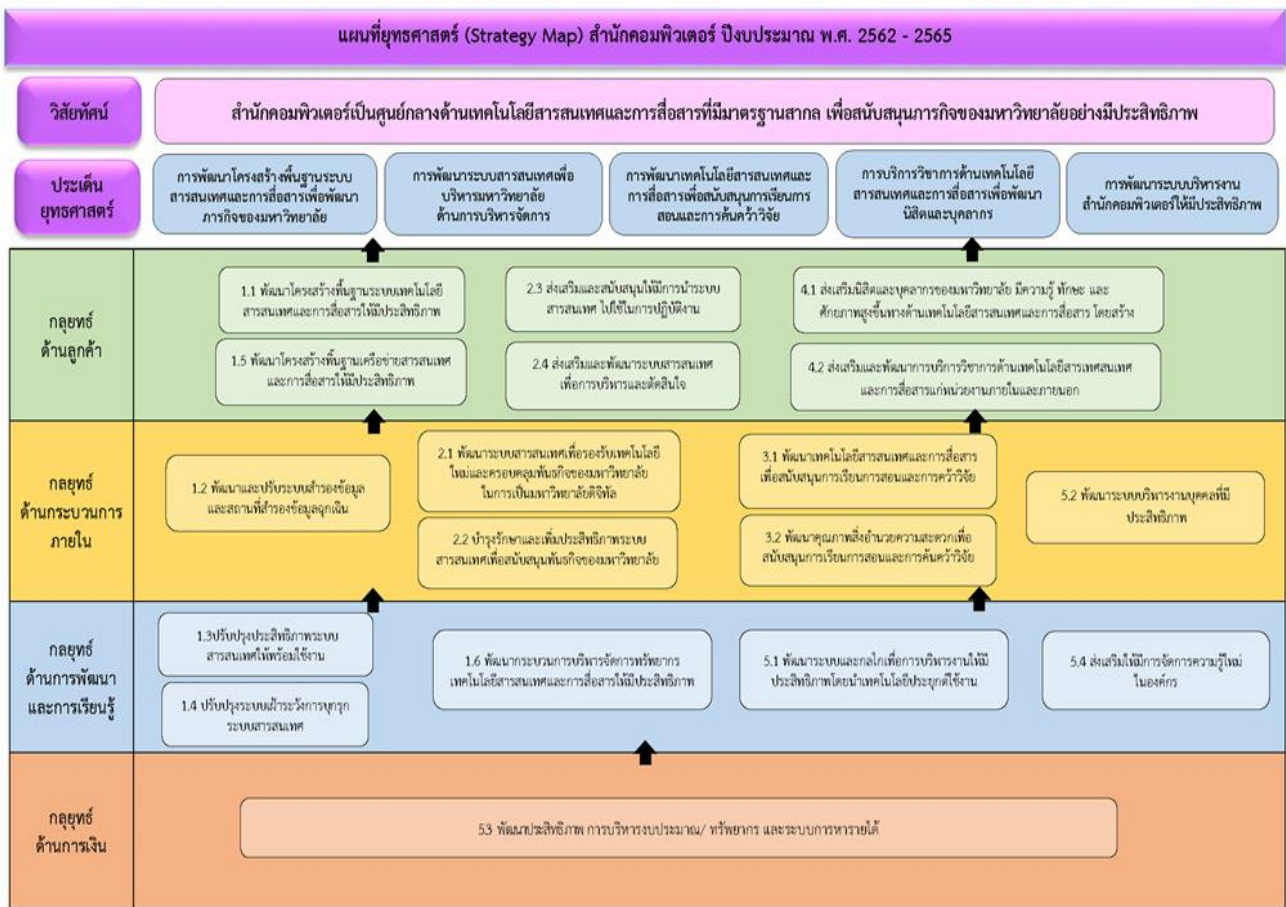
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning Process)

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562 – 2565 จัดทำขึ้นโดยการทบทวนและปรับปรุงจากแผนยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2560 – 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี (พ.ศ. 2553 – 2567) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560 – 2563 ประกอบกับผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา 2560 ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2560 วิสัยทัศน์การบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ และสถานการณ์ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ซึ่งใช้เป็นกรอบแนวคิดและทิศทางของการดำเนินงานให้บรรลุผลตามปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดไว้ และเพื่อให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2561 ระหว่างวันที่ 22 – 24 กรกฎาคม 2561 ณ โรงแรมการ์เด้น คลิฟ รีสอร์ท แอนด์สปา จ.ชลบุรี เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรได้มีส่วนร่วม รับรู้ และร่วมกันระดมสมองในการวิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และร่วมกันจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562 - 2565



รูปที่ 2.1ก(1)-1 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์



รูปที่ 2.1ก(1)-2 แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565

(2) นวัตกรรม (Innovation)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการนำผลการดำเนินงานมาทบทวนและปรับปรุงให้เกิดนวัตกรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดีขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้านวิจัยและส่งเสริมให้บุคลากรได้ทำงานวิจัย แบบ R2R (Routine to Research) เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย เพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานประจำต่อไป ดังนั้น R2R จึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน และสำนักคอมพิวเตอร์ยังได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน และกำกับติดตามการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

(3) การพิจารณากลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดกลยุทธ์ซึ่งได้มาจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวิธีการรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ความพึงพอใจจากลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนต่างๆ โดยมีการระดมความคิดเห็นและกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ SWOT รวมถึงการวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า TOWS Matrix ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ที่นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์และนำไปสู่ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร (Work Systems and Core Competencies)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรเพื่อปฏิบัติงานตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์โดยแบ่งเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบกระบวนการทำงานที่สำคัญตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- ระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา
- ระบบบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- ระบบการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

โดยบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์มีการวิเคราะห์ระบบงานเพื่อพิจารณาและเลือกแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมในแต่ละระบบงาน ตามรายละเอียดหมวด 6 การปฏิบัติการ ข้อ 6.1ก(2) - กระบวนการทำงานที่สำคัญ และ ข้อ 6.1ก(3) - แนวคิดในการออกแบบ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

สำนักคอมพิวเตอร์นำความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่เป้าหมาย สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1ข(1)-1 แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2565

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปีงบประมาณ 2565	เป้าหมายปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาภารกิจของมหาวิทยาลัย							
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ	ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศ	ร้อยละ 99	ร้อยละ 99	ร้อยละ 95.48	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ตรวจสอบและติดตามเฝ้าระวังการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านระบบ Network Monitor และระบบแจ้งปัญหาเครือข่าย	ตารางที่ 7.1ข(1)-1
	จำนวนครั้งของระบบที่ถูกบุกรุกสำเร็จ	3 ครั้ง	4 ครั้ง	ไม่มีการบุกรุก	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ตรวจสอบและติดตามเฝ้าระวังการถูกบุกรุกจากระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย (Firewall)	ตารางที่ 7.1ข(2)-1
	ร้อยละของอาคารที่สามารถเข้าถึง	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	มีการประสานจากส่วนงานที่มีอาคารสร้างขึ้นใหม่และจากส่วนต่อขยายที่	ตารางที่ 7.1ข(1)-1

วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2565	เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/ แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
	เครือข่าย อินเทอร์เน็ต					ต้องการเชื่อมต่อ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต	
	ร้อยละของ อุปกรณ์ เครือข่าย ที่ ผ่าน มาตรฐาน การเชื่อมต่อ เครือข่าย ของ มหาวิทยาลัย	ร้อยละ 100	ร้อยละ 90	-	ฝ่ายระบบ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	มีการตรวจสอบ ให้ดำเนินการไป ตามแนวปฏิบัติที่ ดีในการรักษา ความมั่นคง ปลอดภัยของ ระบบสารสนเทศ	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารมหาวิทยาลัยด้านการบริหารจัดการ							
มีระบบ สารสนเทศ สนับสนุนการ บริหารและการ ปฏิบัติงานตาม ภารกิจของ มหาวิทยาลัย	จำนวน ระบบ สารสนเทศ ที่สนับสนุน การบริหาร และการ ปฏิบัติงาน ตามภารกิจ ของ มหาวิทยาลัย	อย่างน้อย 4 ระบบ	อย่างน้อย 1 ระบบ	3 ระบบ	ฝ่ายระบบ สารสนเทศ ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อการศึกษา	มีการจัดทำ ขอบเขตการ ดำเนินงานของ ระบบ (TOR) มีการเขียน โครงการพัฒนา/ จ้างพัฒนาระบบ สารสนเทศ	-
	จำนวน ระบบ สารสนเทศ ที่ได้รับการ บำรุงรักษา และเพิ่ม ประสิทธิภาพ ระบบ สารสนเทศ เพื่อ	อย่างน้อย 4 ระบบ	อย่างน้อย 1 ระบบ	2 ระบบ	ฝ่ายระบบ สารสนเทศ	มีการประชุม ทบทวนและ รวบรวมความ ต้องการของ ผู้ใช้งาน วิเคราะห์และ ออกแบบและ ปรับปรุงโปรแกรม ที่ใช้งาน	-

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปีงบประมาณ 2565	เป้าหมายปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
	สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย					มีการอบรมการใช้ งาน	
	จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้รับ การส่งเสริม และสนับสนุน ให้มีการนำระบบสารสนเทศ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	อย่างน้อย 4 ระบบ	อย่างน้อย 1 ระบบ	3 ระบบ	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	มีการประชุม ทบทวนและ รวบรวมปัญหาใน การใช้งานระบบ วิเคราะห์และ ปรับปรุงโปรแกรม จัดอบรมการใช้ งานให้แก่ผู้ใช้ราย เดิมและผู้ใช้ราย ใหม่	-
มีระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหารและ การตัดสินใจ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้บริหาร ต่อการใช้ งานระบบ สารสนเทศ เพื่อการ บริหาร และการ ตัดสินใจ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 85	-	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	สำรวจความพึง พ้อใจในการรับ บริการโดยใช้แบบ ประเมินเพื่อนำมา วางแผนการ ปรับปรุงการ บริการ	-
	ร้อยละของ ตัวบ่งชี้เชิง ปริมาณตาม เกณฑ์การ ประกัน คุณภาพ การศึกษาที่ สามารถใช้ ข้อมูล สารสนเทศ เพื่อการ ตัดสินใจ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 85	-	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	จัดทำรายงานและ สถิติเชิงปริมาณ ตามเกณฑ์การ ประกันคุณภาพ การศึกษาที่ สามารถใช้ข้อมูล สารสนเทศเพื่อ การตัดสินใจ	-

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปีงบประมาณ 2565	เป้าหมายปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย							
มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย	ร้อยละของรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่ง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20	ร้อยละ 12.96	ฝ่ายเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	สำรวจความต้องการใช้งานระบบเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนจัดหาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนพัฒนาและให้คำปรึกษาการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	-
พัฒนาคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ร้อยละความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65	-	-ฝ่ายปฏิบัติการและบริการคอมพิวเตอร์องค์กรฯ	สำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนโดยใช้แบบประเมินเพื่อนำมาวางแผนการปรับปรุงการบริการ	-
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากร							
นิสิตและบุคลากรมีความรู้และสามารถนำความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ให้เกิดประโยชน์	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้รอบรู้ ICT ของนิสิตและบุคลากร	อย่างน้อย 7 โครงการ/กิจกรรม	อย่างน้อย 1 โครงการ/กิจกรรม	1 โครงการ	งานบริการการศึกษา	สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมจัดทำหลักสูตรติดตามและประเมินผลการทำงานเพื่อปรับปรุงโครงการ	-

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปีงบประมาณ 2565	เป้าหมายปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้า ร่วม ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะทางด้าน ICT	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 91.77	งานบริการ การศึกษา	สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบ ประเมินเพื่อนำมาวางแผนการปรับปรุงการ บริการ	-
การให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่หน่วยงานภายในและภายนอก	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ ให้ บริการ วิชาการ	อย่างน้อย 4 โครงการ/ กิจกรรม	ไม่น้อยกว่า 1 โครงการ/ กิจกรรม	1 โครงการ	งานบริการ การศึกษา	สำรวจความ ต้องการในการ ฝึกอบรม จัดทำหลักสูตร ติดตามและ ประเมินผลการ ดำเนินงานเพื่อ ปรับปรุงโครงการ	ตารางที่ 7.2ข(1)-1
	ร้อยละของ ผู้เข้าร่วม กิจกรรมนำ ความรู้ไปใช้ ให้เกิด ประโยชน์	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 93.07	งานบริการ การศึกษา	สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบ ประเมินเพื่อนำมาวางแผนการปรับปรุงการ บริการ	ตารางที่ 7.2ข(1)-1
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารงานสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ							
พัฒนาระบบ การบริหาร ภายในองค์กร ให้มี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ภารกิจและ มุ่งเน้นการใช้ ทรัพยากรที่มี อยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด	ร้อยละ ความสำเร็จ ตาม เป้าหมาย ของแผน ยุทธศาสตร์ สำนัก คอมพิวเตอร์	ร้อยละ 90	ร้อยละ 75	-	- ผู้อำนวยการ สำนักงาน - หัวหน้าฝ่าย - งานนโยบาย และแผน	ติดตามผลการ ดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการ เป็นรายไตรมาส ต่อที่ประชุมเพื่อ ประเมินผลการ ดำเนินงาน และ ให้ข้อเสนอแนะ	-

วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2565	เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/ แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
	ได้รับการ รับรอง มาตรฐาน ISO-9001	ได้รับการ รับรอง มาตรฐาน ISO-9001	-	-	ผู้อำนวยการ สำนักงาน - หัวหน้าฝ่าย - งานนโยบาย และแผน	- แต่งตั้ง คณะกรรมการ ดำเนินงาน - ประชุมเพื่อจัดทำ แผนการ ดำเนินงาน ติดตามและ ประเมินเพื่อ ทบทวนปรับปรุง แผนให้มี ประสิทธิภาพ	-
	ร้อยละ ความสำเร็จ ตาม เป้าหมาย ของแผนการ ประชา สัมพันธ์และ การสื่อสาร องค์กร	ร้อยละ 80	-	-	งานประชา สัมพันธ์	- จัดทำแผนการ ประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร องค์กร - ติดตามผลการ ดำเนินงานตาม แผน - รายงานต่อที่ ประชุมบริหาร สำนัก คอมพิวเตอร์	-
	ร้อยละ ความสำเร็จ ตามเป้าหมาย ของแผน พัฒนา บุคลากร สำนัก คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562- 2565	ร้อยละ 80	-	-	งานบุคคล	- จัดทำ แผนพัฒนา บุคลากรสำนัก คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 - ติดตามผลการ ดำเนินงานตาม แผน - รายงานต่อที่ ประชุมบริหาร	-

วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2565	เป้าหมาย ปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/ แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
						สำนัก คอมพิวเตอร์	
	ร้อยละ ความผูกพัน ของ บุคลากร สำนัก คอมพิวเตอร์	ร้อยละ 95	ร้อยละ 80	ร้อยละ 81.20	งานบุคคล	จัดทำแบบสำรวจ เพื่อประเมินความ ผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร	ตารางที่ 7.3ก(3)-1
	ร้อยละ ความสำเร็จ ตาม แผนการ จัดซื้อจัด จ้างครุภัณฑ์ ประจำปี	ร้อยละ 95	ร้อยละ 95	-	งานพัสดุ	- จัดทำแผนการ จัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์ประจำปี - ติดตามผลการ ดำเนินงานตาม แผน - รายงานต่อที่ ประชุมบริหาร สำนัก คอมพิวเตอร์	-
	ร้อยละ ความสำเร็จ ของการ เบิกจ่าย งบประมาณ ประจำปี	ร้อยละ 95	ร้อยละ 95	ร้อยละ 41.20	งานการเงิน	- จัดทำแผนการ ใช้จ่าย งบประมาณ - ติดตามผลการ เบิกจ่าย - รายงานต่อที่ ประชุมบริหาร สำนัก คอมพิวเตอร์	ตารางที่ 7.4ก(2)-1
	ร้อยละ ความสำเร็จ ตาม เป้าหมาย ของแผน	ร้อยละ 80	-	-	งานบุคคล	- แต่งตั้ง คณะกรรมการ ดำเนินงาน	-

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปีงบประมาณ 2565	เป้าหมายปีงบประมาณ 2562	ผลลัพธ์ปีงบประมาณ 2562	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ/แนวทาง (ย่อ)	หมวด 7
	การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์					- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - เผยแพร่องค์ความรู้	

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

(1) แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

สำนักคอมพิวเตอร์จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ โดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันพิจารณาทบทวนผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีถัดไป พร้อมทั้งเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์พิจารณาตามลำดับ หลังจากนั้น สำนักคอมพิวเตอร์มีการติดตามผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นรายไตรมาส ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะการดำเนินการ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ (Action Plan Implementation)

หลังจากแผนปฏิบัติการประจำปีได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์แล้ว สำนักคอมพิวเตอร์ได้นำแผนปฏิบัติการประจำปีแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรได้รับทราบ และหัวหน้าฝ่ายแจ้งต่อบุคลากรประจำฝ่ายเพื่อนำไปปฏิบัติและกำหนดเป็น KPI รายบุคคลต่อไป พร้อมทั้งได้นำแผนปฏิบัติการประจำปีเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดให้มีการติดตามผลดำเนินการในที่ประชุมประจำฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายไตรมาส และนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สำนักคอมพิวเตอร์มีงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรแบ่งออกเป็น 2 แหล่งงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณรายจ่าย (เงินอุดหนุนภาครัฐ) และงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย โดย

มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกส่วนงานจัดทำคำขอตั้งงบประมาณเป็นประจำทุกปี ดังนั้นสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี โดยส่งให้แต่ละฝ่ายพิจารณางบประมาณในแต่ละโครงการ/กิจกรรมที่ใช้ดำเนินการ และส่งกลับมาให้งานนโยบายและแผนรวบรวมเพื่อจัดทำคำขอตั้งงบประมาณเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์พิจารณาก่อนส่งคำขอตั้งงบประมาณให้มหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป

หลังจากนั้น มหาวิทยาลัยจะแจ้งงบประมาณที่ได้รับจัดสรรกลับมาสำนักคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งแจ้งให้แต่ละฝ่ายได้รับทราบ เพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินเพียงพอในการดำเนินการ สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดทำรายงานด้านการเงินทั้งรายรับและรายจ่าย พร้อมทั้งวิเคราะห์สถานะการเงินต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาดำเนินการต่อไป

(4) แผนด้านบุคลากร (Workforce Plan)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องแผนพัฒนาบุคลากร จึงได้กำหนดไว้เป็นกลยุทธ์การพัฒนาระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ในยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารงานสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นและรองรับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัดส่วนกลางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรรับผิดชอบร่วมกัน และเพื่อให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กรดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดให้มีการติดตามผลดำเนินการในที่ประชุมประจำฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการระหว่างปี

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

เนื่องจากสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผ่านที่ประชุมประชุมประจำฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายไตรมาส ซึ่งจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีผลการดำเนินงานตามแผนและตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยในไตรมาสที่ 1 ผลการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 80.65 ไตรมาสที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนคิดเป็นร้อยละ 77.78 (โครงการที่ดำเนินการล่าช้า 7 โครงการ) และคาดว่าผลการดำเนินงานในรายไตรมาส 3 และ 4 จะสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่ตั้งไว้

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดให้มีการติดตามผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีในที่ประชุมประจำฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการระหว่างปี หากมีกรณีเร่งด่วนในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่ายนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน หรือหารือกับผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อจัดประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นวาระพิเศษ เพื่อพิจารณาก่อนนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)

ก. การรับฟังลูกค้า (Customer Listening)

(1) ลูกค้าในปัจจุบัน (Current Customers)

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ และกำหนดความถี่ในการดำเนินงาน รวมถึงผู้รับผิดชอบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น บริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (HelpDesk) บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้องบรรยาย ผ่านระบบจองห้องออนไลน์ (RoomBook) โดยมีรายละเอียดตามตารางช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านทางบริการต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 3.1ก(1) ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านทางบริการต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์

บริการ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	วิธีการรับฟัง	ผู้รับเรื่อง	ความถี่
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์ ● บุคลากร ● นิสิต ● ส่วนงานภายใน ● หน่วยงานภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> ● บันทึกรับข้อความ ● โทรศัพท์ ● e-mail ● Facebook ● Line ● ติดต่อด้วยตนเอง 	ผ่านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ ติดต่อด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	วันและเวลาทำการ
			การสอบถามและให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ e-mail Facebook Line		ตลอดเวลา

บริการ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	วิธีการรับฟัง	ผู้รับเรื่อง	ความถี่
			ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์		ปีละ 1 ครั้ง
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> ● นิสิต ● คณาจารย์ ● บุคลากร ● ส่วนงาน ● ผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● ที่ประชุมระดับมหาวิทยาลัย ● บันทึกรับข้อความ ● Email ● Facebook ● Line ● ติดต่อด้วยตนเอง ● โทรศัพท์ 	ที่ประชุมระดับมหาวิทยาลัย	จากมติที่ประชุมระดับมหาวิทยาลัย	ตามกิจกรรมรอบปีการศึกษา ปีงบประมาณ และปีภาษี มีการปรับระเบียบข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย
			แบบสอบถาม	สำนักงานผู้อำนวยการ	ปีละ 1 ครั้ง
			โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ	วันและเวลาทำการ
			e-mail	เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบสารสนเทศ	ตลอดเวลา

บริการ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	วิธีการรับฟัง	ผู้รับเรื่อง	ความถี่
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์ ● บุคลากร ● นิสิต ● ส่วนงานภายใน 	<ul style="list-style-type: none"> ● โทรศัพท์ ● e-mail ● Facebook ● Line ● ติดต่อด้วยตนเอง ● แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 	ผ่านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ ตัวต่อตัว	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	วันและเวลาทำการ
			การสอบถามและให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น e-mail Facebook Line		ตลอดเวลา
			ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์		ปีละ 1 ครั้ง
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์ ● บุคลากร ● นิสิต ● ส่วนงาน ● หน่วยงานภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (Helpdesk Online Service) ● กล้องรับความคิดเห็น 	ผู้รับบริการสามารถป้อนข้อเสนอแนะผ่านระบบได้ หลังจากได้รับบริการแล้ว	เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์องค์กรฯ	วันและเวลาทำการ
			ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านทาง		ปีละ 1 ครั้ง

บริการ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	วิธีการรับฟัง	ผู้รับเรื่อง	ความถี่
		<ul style="list-style-type: none"> ● แบบสอบถามความพึงพอใจ ● แคนันเตอร์บริการ ● Line ● Facebook ● โทรศัพท์ 	<p>แบบสอบถามความคิดเห็น</p> <p>ผ่านทางเจ้าหน้าที่ประจำแคนันเตอร์บริการ</p> <p>ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจการใช้บริการผ่านทางระบบ e-survey</p> <p>จากผู้ประสานงานไอดีที่ส่วนงาน, ผู้ใช้บริการจากส่วนงาน</p>		<p>วันและเวลาทำการ</p> <p>ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>วันและเวลาทำการ</p>
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	<ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์ ● บุคลากร ● นิสิต ● ส่วนงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● แบบสอบถามออนไลน์ ● แบบประเมินความพึงพอใจ 	<p>สำรวจความต้องการในการฝึกอบรม</p> <p>การประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรม</p>	งานบริการวิชาการ	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>หลังจัดฝึกอบรม</p>

(2) ลูกค้าในอนาคต (Potential Customers)

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

(Determination of Customer Satisfaction and Engagement)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and Engagement)

ในปีที่ผ่านมา สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการประเมินเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับในปีนี้ได้มีการปรับรูปแบบการประเมินโดยให้มีการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการผ่านแบบประเมินออนไลน์ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และจัดทำรายงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไปให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและสร้าง ความผูกพันของผู้รับบริการให้กลับมาใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

-

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนลูกค้า (Product Offerings and Customer Support)

(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 5 บริการดังนี้

1. บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
2. บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย
3. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา
4. บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
5. บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

โดยสำนักคอมพิวเตอร์มีวิธีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการตามผลิตภัณฑ์หลักดังนี้

1. รวบรวมความต้องการจากเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ
2. ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เหมาะสม

3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์พิจารณาตามลำดับ

มีการติดตามผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นรายไตรมาส ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตารางที่ 3.2ก(2) ช่องทางในการสนับสนุนลูกค้าของสำนักคอมพิวเตอร์

(2) การสนับสนุนลูกค้า (Customer Support)

สำนักคอมพิวเตอร์มีวิธีการสนับสนุนลูกค้าในเรื่องต่างๆ โดยจำแนกตามช่องทางที่สนับสนุนลูกค้ากลุ่มต่างๆดังนี้

ตารางที่ 3.2ก(2)-1 ช่องทางที่สนับสนุนลูกค้า

ช่องทาง	กลุ่มลูกค้า	วัตถุประสงค์	รายละเอียด
ติดต่อด้วยตนเอง (ประสานมิตร, องครักษ์)	ทุกกลุ่ม	ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าโดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้คำปรึกษาในการรับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ● แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ● ให้บริการแก้ไขรหัสผ่านบัวศรีไอดี
บันทึกข้อความ	ส่วนงาน	ขอความอนุเคราะห์การใช้ บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้บริการตามความต้องการของส่วนงาน ที่สำนักคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการ
โทรศัพท์	ทุกกลุ่ม	ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าโดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้คำปรึกษาในการรับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ● แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
E-mail, Facebook, Line	ทุกกลุ่ม	ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าโดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้คำปรึกษาในการรับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ● แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ● ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

ช่องทาง	กลุ่มลูกค้า	วัตถุประสงค์	รายละเอียด
ที่ประชุมระดับมหาวิทยาลัย	ผู้บริหาร	สนับสนุนความต้องการของผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> รับแจ้งนโยบายเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติ
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (Helpdesk Online Service)	ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร	ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> รับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ของส่วนงาน
แบบประเมินความพึงพอใจ	ทุกกลุ่ม	เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจ รวบรวม ประเมินผลความพึงพอใจและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการต่อไป
เว็บไซต์ และเอกสารเผยแพร่	ทุกกลุ่ม	สืบค้นข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูล ประกาศข่าวสารต่างๆ และเอกสารเผยแพร่

(3) การจำแนกลูกค้า (Customer Segmentation)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ตระหนักดีว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าของสำนักคอมพิวเตอร์นั้น มีความต้องการในการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยจะให้ความสำคัญและนำเสนอบริการที่ต่างกันตามประเภทของลูกค้า ดังนี้

ตารางที่ 3.2ก(3) การจำแนกลูกค้า

ลำดับ	บริการ	ลูกค้า				
		นิสิต	อาจารย์	บุคลากร	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	ส่วนงานภายใน
1.	บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	/	/	/	/	/
2.	บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/
3.	บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	/	/	/	-	/

ลำดับ	บริการ	ลูกค้า				
		นิสิต	อาจารย์	บุคลากร	ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย	ส่วนงาน ภายใน
4.	บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	/	/	/	-	/
5.	บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	/	/	/	-	/

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ยังมีการสร้างความผูกพันต่อลูกค้าโดยการจัดกิจกรรม ในรูปแบบของโครงการ ได้แก่

- โครงการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคารทั้งที่ประสานมิตร และ องค์กรักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์และตู้สาขาเครือข่ายสำหรับกาให้ บริการเครือข่ายบัวศรีให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- โครงการเสวนารู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาศักยภาพด้านไอซีทีสำหรับนิสิต และบุคลากร มศว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นนิสิตและ บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกิดความสนใจและรับทราบถึงประโยชน์ และเพื่อการพัฒนาศักยภาพด้าน ICT สำหรับนิสิตและบุคลากร มศวเพื่อเกิดการประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่าง นิสิตและบุคลากร
- โครงการให้บริการตรวจเช็คและให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ แก่นิสิตแบบเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นิสิต มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการตรวจเช็คและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์
- โครงการไอซีทีที่เล่นนิ่งสเปซสำหรับนิสิตและบุคลากร มศว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ แยกแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องด้านไอซีที รวมถึงทักษะการประยุกต์ใช้งานด้านไอซีที ของ

มหาวิทยาลัยเพื่อเกิดการประยุกต์ใช้ ในการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการสร้างคุณค่า ร่วมกันระหว่างนิสิตและบุคลากร

นอกจากนี้สำนักคอมพิวเตอร์ได้ส่งเสริมการนำจรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมาเป็นหลัก ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560 ให้บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ยึดถือนำไปปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีต่อ ผู้ใช้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบมีส่วนร่วม ในการรักษาและส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติยศของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เป็นที่ยอมรับยกย่องจากบุคคลทั่วไป โดยมีรายละเอียดสำคัญที่ บุคลากรควรรับทราบตามหัวข้อดังนี้

- จรรยาบรรณทั่วไป

1. ยึดมั่น ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. ซื่อสัตย์สุจริต
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
4. ในการปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม การปฏิบัติตามมาตรการใดๆ ที่ กำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสเท่าเทียมกับบุคคลอื่น ไม่ ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลอื่น ไม่ ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติไม่เป็นธรรม
5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
6. ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองครองธรรมต่อผู้อื่น
7. ยึดถือประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

- จรรยาบรรณวิชาชีพ

บุคลากรต้องไม่ใช้วิชาชีพเพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบสำหรับตนหรือผู้อื่น ในกรณีที่ วิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ บุคลากรต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่ได้ถูกกำหนดไว้ด้วย

- จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน
 1. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาร่วมกัน
 2. ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามทำนองครองธรรม
 3. ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งละเว้นการใช้กิริยาก้าวร้าว ส่อเสียด หยาบคาย ไม่สร้างความแตกแยกในหมู่คณะ ไม่ก้าวก่ายหรือแทรกแซงงานของผู้อื่นโดยมิชอบ
 4. ไม่กระทำหรือแสดงท่าทีที่สื่อถึงล้วงละเมิดทางเพศทั้งทางกายหรือทางวาจา
- จรรยาบรรณต่อผู้เรียนและผู้รับบริการ
 1. ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือศรัทธาของผู้เรียนและผู้รับบริการ
 2. ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนต่อผู้เรียนและผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ
 3. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้เรียนและผู้รับบริการ
 4. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้เรียนและผู้รับบริการ อันได้มาเนื่องจากการปฏิบัติงานของตน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลหรือเป็นกรณีที่กฎหมายอนุญาต
 5. ไม่ล้วงละเมิดทางเพศหรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับผู้เรียนซึ่งมิใช่คู่สมรสของตน ไม่ว่าจะด้วยความยินยอมหรือไม่ก็ตาม รวมถึงไม่แสดงท่าทีที่สื่อถึงการล้วงละเมิดทางเพศทั้งทางกายหรือทางวาจา
- จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติหน้าที่ ต่อส่วนงาน และต่อมหาวิทยาลัย
 1. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
 2. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ
 3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ อุทิศตนเพื่อมุ่งพัฒนา มหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรคุณภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ
 4. ตรงต่อเวลา ใช้เวลาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่
 5. ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของส่วนงานและมหาวิทยาลัย

6. ใช้ทรัพย์สินของส่วนงานและของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัด คุ่มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง
 7. รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย
 8. ไม่ใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยไปเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
- จรรยาบรรณต่อประชาชนและต่อสังคม
 - 1.ประพฤติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป
 2. ประพฤติตนให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมอันดีของสังคม
 3. ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสน่หาจากผู้ที่มาติดต่อการทำงานหรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานนั้น หากปรากฏในภายหลังว่ามีกรให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสน่หา ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็วตามวิสัยและพฤติการณ์ในขณะนั้น เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไป
 - จรรยาบรรณของผู้บริหาร
 1. ยึดหลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล
 2. รักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ยึดมั่นในความเป็นธรรม
 3. คุ่มครองความมีเสรีภาพทางวิชาการควบคู่กับความรับผิดชอบต่อบุคลากร
 4. สนับสนุนความเสมอภาคในทางการศึกษาของประชาชน
 5. สนับสนุน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบุคลากรและผู้เรียน
 6. ไม่เพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำผิดจรรยาบรรณหรือการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคลากร

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดประเภทข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ
2. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ผิดวินัยด้านวิชาชีพ

สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากนิสิต อาจารย์ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ใช้บริการ ภายนอกผ่านทางช่องทางต่างๆ ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ตารางที่ 3.2ข(2) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	กระบวนการ	ระยะเวลา ดำเนินการเสร็จ
คุณภาพการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล ● ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้น โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายและภารกิจที่แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ ● เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายแก้ไขข้อร้องเรียน และรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรับทราบ ● มีการติดตามและการจัดการข้อร้องเรียนรายงานต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง ● ตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน ● ดำเนินการไม่เกิน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> ● รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล ● ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้น โดยหัวหน้าฝ่าย ● หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และแก้ไขข้อร้องเรียน ● มีการติดตามและการจัดการข้อร้องเรียนรายงานต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน ● ดำเนินการไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
ผิวนัยด้านวิชาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> ● รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล ● ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้น โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ● คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการ และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ทราบ และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์พิจารณา ● มีการติดตามและการจัดการข้อร้องเรียนรายงานต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน ● ดำเนินการไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Knowledge Management, Information and Information Technology)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement Analysis and Improvement of Organizational Performance)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2562-2565 โดยแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนงานตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี (พ.ศ. 2553 - 2567) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560 - 2563 โดยคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวม ทั้งนี้ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละกลยุทธ์ โดยในแต่ละปี สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งจะมีการรายงานผลและติดตามผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นรายไตรมาส ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะการดำเนินการ

ก. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน

ตารางที่ 4.1ก(1)-1 แสดงตัววัดผลการดำเนินงาน

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัด	วิธีการรวบรวมข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสำรวจ online	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ปีละ 1 ครั้ง
	ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย	มีการใช้งานโปรแกรมในการตรวจสอบระบบเครือข่ายทั้งใน		ตลอดเวลา

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัด	วิธีการรวบรวมข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม
	ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายไร้สาย	ระบบเครือข่ายสายและระบบเครือข่ายไร้สายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย		
	ความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	คอมพิวเตอร์แม่ข่าย		
	จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก	มีการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจากอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยบนระบบเครือข่ายระดับสูง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสามารถป้องกันผู้บุกรุกได้		ตลอดเวลา
	ร้อยละของอาคารที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	มีการประสานงานไปยังส่วนงานที่มีอาคารที่เกิดขึ้นใหม่และ ส่วนต่อขยายที่เพิ่มขึ้น		ตามช่วงเวลาที่เกิดขึ้น
	ร้อยละของอุปกรณ์เครือข่ายที่ผ่านมาตรฐานการเชื่อมต่อเครือข่ายของมหาวิทยาลัย	มีการตรวจสอบให้ดำเนินการไปตามแนวปฏิบัติที่ดีในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ		ปีละ 1 ครั้ง
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	ปีละ 1 ครั้ง
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง
	ร้อยละของรายวิชาที่มีการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่ง	มีการตรวจสอบจากระบบ LMS ที่สำนักคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการ	ฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ และฝ่ายบริการ	ปีละ 1 ครั้ง

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัด	วิธีการรวบรวมข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			คอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	
	ร้อยละความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย	สำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ปีละ 1 ครั้ง
	ร้อยละความพร้อมใช้งานของผู้สาขาเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคาร	ดำเนินการตรวจสอบตามกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ในโครงการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำอาคาร	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ปีละ 1 ครั้ง
	ร้อยละความพร้อมใช้งานของห้องบริการคอมพิวเตอร์	-ตรวจสอบความพร้อมใช้งานตามแบบฟอร์ม -แบบประเมินความพึงพอใจการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ	ตามช่วงเวลาที่เกิดขึ้น
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	งานบริการการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง
	ร้อยละความพึงพอใจในการฝึกอบรม	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	งานบริการการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง
บริหารจัดการภายในสำนักคอมพิวเตอร์	ร้อยละของบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ที่รับรู้และเข้าใจทิศทางขององค์กร	สำรวจการรับรู้และเข้าใจทิศทางขององค์กร	ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ	ปีละ 1 ครั้ง
	ผลการประเมินสมรรถนะผู้บริหาร	สำรวจการประเมินสมรรถนะของผู้บริหาร	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัด	วิธีการรวบรวมข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตาม
	ร้อยละของโครงการที่สำเร็จตามแผนปฏิบัติการประจำปี	มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผล	งานนโยบายและแผน	ตามไตรมาส
	ร้อยละการบรรลุตามตัวชี้วัดของโครงการ	มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผล	งานนโยบายและแผน	ปีละ 1 ครั้ง
	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมตรงตามสายงาน	มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผล	งานบุคคล	ตามไตรมาส
	ร้อยละความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อสำนักคอมพิวเตอร์	สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อสำนักคอมพิวเตอร์	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง
	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผล	งานคลังและพัสดุ	ทุกเดือน
	ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (ตามเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ)	มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผล	งานนโยบายและแผน	รอบ 6 และ 12 เดือน

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการนำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มาใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปัจจุบัน และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ เพื่อที่จะทำให้เกิดกระบวนการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและการบริหารจัดการของ สำนักคอมพิวเตอร์ โดยเริ่มจากข้อมูลตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์ มาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงต่อไป

(3) ข้อมูลลูกค้า (Customer Data)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) แบบสำรวจ online และการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการผ่าน social media เช่น Facebook และ line เป็นต้น เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และดำเนินการปรับปรุงการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ในการปรับปรุงแต่ละบริการนั้นได้มีการนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงาน เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยใน

ปัญหาที่เกิดขึ้นกรณีที่เป็นปัญหาในระดับการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการนั้น ปรับปรุงแก้ไขปัญหาทันที แต่ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที โดยนำปัญหานั้นมาวิเคราะห์ และทำการสรุปรวบรวมปัญหาเพื่อหารือร่วมกัน และเสนอให้กับมหาวิทยาลัยทราบ และแก้ไขปัญหานั้นๆในระดับต่อไปโดยปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ก็จะต้องนำปัญหาเหล่านั้นนำกลับไปวิเคราะห์และนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของปีถัดไป

(4) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านไอทีของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงมีการนำระบบสารสนเทศที่ใช้ในการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยในแต่ละระบบจะมีการติดตามและตรวจสอบบริการที่สำนักคอมพิวเตอร์เปิดให้บริการว่ายังมีความพร้อมใช้งานหรือไม่ ซึ่งทำให้สามารถรู้ถึงผลการดำเนินการต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้ดูแลระบบสามารถที่จะติดตามว่าระบบสามารถให้บริการได้หรือไม่ ในกรณีที่ผลการดำเนินการของระบบไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบและติดตามจะต้องดำเนินการ รายงานต่อที่ประชุมฝ่าย และที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงาน ตามลำดับ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที การติดตามด้านงบประมาณ ใช้ระบบบริหารทรัพยากรข้อมูล (ERP) เป็นระบบที่ใช้รายงานทางการเงิน สามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณแบบ Real Time สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลงบประมาณเพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนในปีต่อไปได้ นอกจากนี้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสามารถและการติดตามเรื่องการบริหารความเสี่ยง ได้มีการดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (RMIS) ทำให้ทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและสิ่งที่จะต้องดำเนินการเร่งด่วนเพื่อให้ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยงานนโยบายและแผนได้มีการติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาสในแต่ละฝ่าย และนำเสนอผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

โดยในกรณีที่โครงการใดในแผนปฏิบัติการประจำปี ไม่เป็นไปตามแผนงานตามที่ได้ตั้งไว้ แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบจะรายงานผลการดำเนินงานและเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน เพื่อที่ทบทวนและปรับแผนการดำเนินการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ในส่วนของโครงการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำทุกปี จะมีการนำผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นไปเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบและการคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ที่จะเกิดขึ้นว่าจะบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ ในกรณีที่คาดการณ์ว่าจะไม่บรรลุตามแผนอาจจะต้องนำไปสู่แนวทางในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

ตารางที่ 4.1ข-1 แสดงการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

แผนปฏิบัติการ/ กิจกรรม	วันที่ดำเนินการ ทบทวน	ผลจากการทบทวน	แนวทางการปรับปรุงหรือแผน ในปีต่อไป
แผนยุทธศาสตร์สำนัก คอมพิวเตอร์ ปี 2560 - 2564	22-24 กรกฎาคม 2561	<ul style="list-style-type: none"> ตัวชี้วัดที่ยังไม่บรรลุตาม แผนยุทธศาสตร์สำนัก คอมพิวเตอร์ ในแต่ละ ปีงบประมาณ มีแผนงานที่ไม่สอดคล้อง กับแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศ มศว พ.ศ. 2560-2563 	ทบทวนและปรับปรุงแผน ยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ จนได้เป็นแผนยุทธศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ 2562- 2565 (ฉบับร่าง) ซึ่งอยู่ระหว่าง การนำเสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนัก คอมพิวเตอร์
แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีสำนัก คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2561	ตุลาคม 2561	ตัวชี้วัดที่ยังไม่บรรลุตาม แผนปฏิบัติราชการประจำปี 2561 บางโครงการไม่ได้รับ งบประมาณจึงไม่สามารถ ดำเนินการได้	ทบทวนและปรับปรุง แผนปฏิบัติราชการประจำปี สำนักคอมพิวเตอร์จนได้เป็น แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2562
แผนพัฒนาบุคลากร	ตุลาคม 2561	ยังไม่มีกำหนดตัวชี้วัดใน การพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน	มีการจัดทำแผนพัฒนา บุคลากร 2562-2565 (ฉบับ ร่าง) ซึ่งอยู่ระหว่างการนำเสนอ เข้าที่ประชุมคณะกรรมการ ประจำสำนักคอมพิวเตอร์
แผนบริหารความเสี่ยง	ตุลาคม 2561	ยังพบความเสี่ยงที่ยังมีอยู่และ ไม่สามารถควบคุมความเสี่ยง ให้เป็นไปตามแผนการบริหาร ความเสี่ยงได้	ทำการวิเคราะห์และประเมินค่า ความเสี่ยงจะผลกระทบและ โอกาสที่จะเกิด เพื่อจัดทำ แผนการบริหารความเสี่ยงในปี พ.ศ. 2562

แผนปฏิบัติการ/ กิจกรรม	วันที่ดำเนินการ ทบทวน	ผลจากการทบทวน	แนวทางการปรับปรุงหรือแผน ในปีต่อไป
แผนการจัดการความรู้	ตุลาคม 2561	ยังไม่มีตัวชี้วัดและระบบการ จัดการความรู้ที่ชัดเจน	อยู่ระหว่างการจัดทำแผนการ จัดการความรู้ พ.ศ. 2562- 2565

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement)

(1) ผลการดำเนินงานในอนาคต (Future Performance)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผ่านที่ประชุมประชุมประจำฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายไตรมาส ซึ่งจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีผลการดำเนินงานตามแผนและตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยในไตรมาสที่ 1 ผลการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 80.65 ไตรมาสที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนคิดเป็นร้อยละ 77.78 (โครงการที่ดำเนินการแล้ว 7 โครงการ) และคาดว่าผลการดำเนินงานในรายไตรมาส 3 และ 4 จะสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่ตั้งไว้

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดให้มีการติดตามผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงการนำข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผ่านที่ประชุมประจำฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการระหว่างปี หากมีกรณีเร่งด่วนในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่ายนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน หรือหารือกับผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อจัดประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นวาระพิเศษ เพื่อพิจารณาก่อนนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Knowledge Management)

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ โดยยึดหลักด้านความมั่นคงปลอดภัย 3 ประการ คือ C (Confidentiality) I (Integrity) และ A (Availability) โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ได้มีการกำหนดเป็นนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และยังได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางให้การดูแลข้อมูลสารสนเทศนั้นมีความปลอดภัยและมีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือได้ ดังนี้

C (Confidentiality) ต้องมีการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ โดยสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการควบคุมการเข้าถึงระบบสารสนเทศ

I (Integrity) ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบจะต้องมีความถูกต้อง โดยในส่วนนี้จะมีอยู่ในเรื่องของแนวปฏิบัติการบริหารจัดการการเข้าถึงระบบสารสนเทศ แนวปฏิบัติของผู้ดูแลระบบ แนวปฏิบัติการพัฒนาระบบสารสนเทศ

A (Availability) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ โดยในส่วนนี้จะมีอยู่ในเรื่องของแนวปฏิบัติการจัดการไฟร์วอลล์ แนวปฏิบัติการสำรองข้อมูล และแนวปฏิบัติการจัดทำระบบสำรองข้อมูล

(2) ความพร้อมใช้งาน (Availability)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการดำเนินการไปตามแนวปฏิบัติในเรื่องต่างๆ เช่น แนวปฏิบัติการจัดการไฟร์วอลล์ แนวปฏิบัติการสำรองข้อมูล โดยทุกส่วนนั้นได้มีการดำเนินการติดตามและตรวจสอบให้ระบบนั้นมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถนำข้อมูลและระบบกลับมาได้อย่างรวดเร็ว ตามข้อกำหนดตามแนวปฏิบัติที่ดี

ตารางที่ 4.2 (1)-1 แสดงถึงความพร้อมใช้งานของบริการ

ที่	ด้านความพร้อมใช้งาน	วิธีการดำเนินการ
1.	โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย	<ol style="list-style-type: none"> จัดเตรียมความพร้อมด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โดยมีการติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และเครื่องสำรองไฟฟ้าในกรณีที่ไฟฟ้ามดับ ทำให้สามารถรองรับกระแสไฟฟ้ามดับได้อย่างน้อย 24 ชั่วโมง จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกรณีที่เส้นทางหลักออกอินเทอร์เน็ตมีปัญหา มีระบบตรวจสอบและเฝ้าระวัง การทำงานของระบบเครือข่าย ตลอดเวลาที่ให้บริการ

ที่	ด้านความพร้อมใช้งาน	วิธีการดำเนินการ
		4. ทบทวนและปรับปรุงแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้เป็นปัจจุบัน
2.	ระบบสารสนเทศ	1. พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 2. มีการสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวันตามระดับความสำคัญของระบบ 2.1 ระบบที่สำคัญมาก จะมีการสำรองอย่างน้อย 2 copy โดยจะทำการสำรองข้อมูลเก็บไว้ที่สำนักคอมพิวเตอร์และสำนักหอสมุดกลาง 2.2 ระบบอื่นๆ จะมีการสำรองอย่างน้อย 1 copy โดยจะเก็บไว้ที่สำนักคอมพิวเตอร์

เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย สำนักคอมพิวเตอร์ได้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน มีการรองรับและการให้บริการในผลิตภัณฑ์นั้นๆ จากผู้ให้บริการโดยตรง ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือซอฟต์แวร์มีปัญหาในบางส่วนทางสำนักคอมพิวเตอร์สามารถสอบถามไปยังเจ้าของผลิตภัณฑ์ได้โดยตรง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และมีการอัปเดตโปรแกรมให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปิดช่องโหว่อันจะก่อให้เกิดผลกระทบกับการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน ตามนโยบายที่ว่าด้วยการบริหารความต่อเนื่องของการดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อมิให้การดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยต้องติดขัดหรือหยุดชะงักและป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานตามภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยต้องได้รับผลกระทบหรือเกิดความเสียหายรุนแรง อันเนื่องมาจากความผิดพลาดของระบบสารสนเทศและเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถกู้คืนระบบในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีแนวปฏิบัติที่ตรวจสอบและประเมินความเสี่ยง ซึ่งมีการกำหนดวิธีการในการประเมินความเสี่ยงและควบคุมความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงนั้น นอกจากนี้ยังมีแนวปฏิบัติที่สำรองข้อมูลและจัดทำระบบสำรองข้อมูล เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานระบบสารสนเทศอยู่เสมอ

ข. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยได้กำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายและแผนการจัดการความรู้ของส่วนงาน ปี พ.ศ. 2562 - 2565
2. กำหนดแนวทางและเป้าหมายในการจัดการความรู้ของส่วนงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน
3. กำกับติดตามและตรวจสอบกระบวนการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ของส่วนงาน
4. ประเมินผลการดำเนินงานจัดการความรู้ของส่วนงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร
5. รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักคอมพิวเตอร์
6. หน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารของสำนักคอมพิวเตอร์มอบหมาย

โดยในปีนี้คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ดังนี้

1. ศึกษาดูงานการบริหารจัดการความรู้ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2561 ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม
2. จัดทำระบบบริหารจัดการความรู้ เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรและบุคคลทั่วไปได้เข้ามาค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลเผยแพร่ให้กับผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย โดยสามารถเข้าถึงระบบได้ที่ <https://km.cc.swu.ac.th>
3. มีการเสนอเกณฑ์การจัดการความรู้ โดยให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานงาน ให้เป็นหนึ่งใน KPI รายบุคคล เพื่อผลักดันให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่ได้ดำเนินการในเรื่องนี้

(3) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้เริ่มต้นจากการจัดเตรียมระบบ <https://km.cc.swu.ac.th> ที่ใช้เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนและให้บุคลากรและผู้ใช้สามารถเข้ามาสืบค้นได้ นอกจากนั้นยังได้มีการจัดทำ template คู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรเริ่มจากการนำความรู้ที่สะสมมา และใช้ในการปฏิบัติงานออกมาเขียนเป็นคู่มือ ซึ่งจะมีรายละเอียดที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ที่มาศึกษาต่อได้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และในส่วนนี้ยังสามารถนำมาใช้เป็นผลงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการปรับโครงสร้างของหน่วยงานภายในของสำนักคอมพิวเตอร์ เมื่อปี พ.ศ. 2559 โดยแบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 3) ฝ่ายระบบสารสนเทศ 4) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา 5) ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ 6) ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ และมีการกำหนดจำนวนกรอบอัตรากำลังตามกรอบอัตรากำลังของสำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 - 2564 โดยมีการทบทวนและวิเคราะห์อัตรากำลังจากระดับฝ่าย เสนอที่ประชุมผู้บริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

วิธีการประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังของสำนักคอมพิวเตอร์ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 8/2558 เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดบุคลากรลงกรอบโครงสร้างหน่วยงาน

(2) บุคลากรใหม่ (New Workforce Members)

สำนักคอมพิวเตอร์มีกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ เป็นไปตามประกาศของส่วนงาน และประกาศของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

1. กำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง กำหนดกระบวนการสรรหาและวิธีการให้ได้มาซึ่งบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้มาซึ่งบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างมหาวิทยาลัย
3. ประกาศผลการสรรหาเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
4. รายงานตัวการเข้าปฏิบัติงาน สั่งจ้างและทำสัญญาจ้าง
5. ประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน

การสรรหาคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตามกรอบอัตรากำลังที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและความเหมาะสมกับแผนความความต้องการของสำนักคอมพิวเตอร์ งานบุคคลของสำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคล บรรจุและแต่งตั้ง ตามประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการได้มาซึ่งบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างมหาวิทยาลัย โดยสำนักคอมพิวเตอร์จะแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วยงานภายในส่วนงาน/หัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ และผู้อำนวยการสำนักงานส่วนงาน เป็นกรรมการและเลขานุการ เพื่อกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และสมรรถนะของตำแหน่ง ความรู้ทักษะ คุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิสมัคร กำหนดกระบวนการสรรหาและวิธีการให้ได้มาซึ่งบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย กำหนดวัน เวลา และสถานที่สอบ

จากนั้นจะดำเนินการประกาศรับสมัครและประชาสัมพันธ์ข่าวการรับสมัครทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อครบกำหนดการรับสมัครจะดำเนินการสรรหาตามกระบวนการและวิธีการที่คณะกรรมการสรรหาฯ กำหนด โดยมีการทดสอบ วิชาความรู้ความสามารถทั่วไป วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และสอบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ เช่น สมรรถนะ ทักษะ ความสนใจ การแสดงออก มนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพ หลังจากนั้นจะประกาศผลการสรรหาฯ ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และโทรศัพท์แจ้งกับผู้ที่ได้รับการคัดเลือกโดยตรงและดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติและประวัติอาชญากรรม ให้ผู้ผ่านการสรรหาฯ รายงานตัวการเข้าปฏิบัติงาน เพื่อเริ่มปฏิบัติงานและบรรจุแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยต่อไป โดยในการบรรจุ ส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจะดำเนินการส่งจ้างและสัญญาจ้างผู้ขอรับจ้างมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เสนอให้อธิการบดี หรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเป็นผู้มีอำนาจส่งจ้างและทำสัญญาจ้างลงนาม

โดยบุคคลที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยให้จัดทำสัญญาจ้างแบบ พง.5 สัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อทดลองปฏิบัติงาน และอาจมีข้อตกลงเพิ่มเติมแนบท้ายสัญญาทดลองปฏิบัติงานเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งปีและส่วนงานทำการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานไม่น้อยกว่าสองครั้ง หากผ่านการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานแล้วให้ปฏิบัติงานต่อไปให้จัดทำสัญญาระยะที่สองให้มีกำหนดระยะเวลาการจ้างได้ 2 ประเภท สัญญาพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจ้างเพื่อปฏิบัติงานประจำที่มีระยะเวลาการจ้างจนถึงวันครบเกษียณอายุงาน ให้กำหนดวันสิ้นสุดเป็นวันที่ 30 กันยายน ของปีที่มีอายุครบเกษียณอายุงาน หรือสัญญาพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจ้างเพื่อปฏิบัติงานโดยมีกำหนดระยะเวลาจะเป็นการทดลอง

ร่วมกันระหว่างหัวหน้าส่วนงานกับพนักงานมหาวิทยาลัยและให้กำหนดวันสิ้นสุดสัญญาเป็นวันที่ 30 กันยายน ของปี ที่ครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญา

สำนักคอมพิวเตอร์มีวิธีการรักษาบุคลากรใหม่ โดยมีการจัดระบบสวัสดิการต่างๆ มีการสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรม สัมมนา ตามวิชาชีพ โดยบุคลากรจะได้เข้ารับการอบรม ตามวิชาชีพอย่างน้อย 1 ครั้ง /ปี

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

สำนักคอมพิวเตอร์ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความรู้ พัฒนาทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับสายงานอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้ารับการอบรม สนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน สนับสนุนให้เข้าร่วมพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ที่ตรงกับสายงานที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก ส่งเสริมให้ทุกคนมีความก้าวหน้าในสายงานและการศึกษาต่อ เพื่อให้ทุกคนมีความพร้อมปฏิบัติงานในตำแหน่ง และส่งผลถึงความสำเร็จตามเป้าหมายของส่วนงาน

(4) ความสำเร็จในงาน (Work Accomplishment)

สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงระดับบริหาร) ซึ่งบุคลากรได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่างๆ เพื่อมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะ ทั้งในระดับบุคลากรและระดับหัวหน้าฝ่าย บุคลากรมีสมรรถนะตรงกับภาระงาน มีความเชี่ยวชาญในสายงาน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของส่วนงาน

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน (Workforce Environment)

สำนักคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มุ่งเน้นการส่งเสริมการทำงานให้ดำเนินการไปด้วยความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ และสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันและมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม และความผูกพันของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ มีการสรุปผลแบบประเมินและนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงาน สำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่ 5.1ข(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การดำเนินการ
ด้านสุขอนามัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร 2. ส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปี โดยแจ้งเวียนให้บุคลากรเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี 3. การทำสัญญากับบริษัทภายนอกเพื่อกำหนดให้มีการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่อย่างเป็นระบบ โดยฝ่ายอาคารสถานที่ ทำหน้าที่กำหนดสัญญาจ้าง รวมทั้งมีกรรมการผู้ควบคุม ตรวจสอบ ติดตามผลการปฏิบัติงานประจำทุกเดือน
ด้านความปลอดภัยและป้องกันภัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งบุคลากรเข้าร่วมการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ 2. การประชาสัมพันธ์คู่มือซ้อมอพยพหนีไฟ ให้บุคลากรทรา
ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน	การจัดโครงการกิจกรรม 5 ส สู่ 7 ส
ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้ใช้งานได้อยู่เสมอ 2. มีการจัดหาเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (Workforce Benefits and Policies) สำหรับ
คอมพิวเตอร์สนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการให้บริการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร ตามการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรและได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน มีดังนี้

ตารางที่ 5.1ข(2) บริการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

การจัดสวัสดิการ	หลักเกณฑ์การจ่าย	วิธีการจ่าย	อ้างอิง
1. เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ	ไม่เกิน 20,000 บาท/ ครั้งของภัยพิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> — เป็นภัยพิบัติร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นกรณีเฉพาะกิจที่เกิดขึ้น เป็นครั้งคราว — จ่ายให้แก่บุคลากรที่มีกรรมสิทธิ์ในบ้านที่เสียหายหรือบ้านที่เป็น 	ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่องหลักเกณฑ์การจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกาศ ณ วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2557

การจัดสวัสดิการ	หลักเกณฑ์การจ่าย	วิธีการจ่าย	อ้างอิง
		กรรมสิทธิ์ของบิดา/มารดา/สามี/ ภรรยา/พี่น้องที่บุคลากรอาศัยอยู่ จริงหรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน “ผู้อาศัย” — อัตราการจ่ายให้เป็นไปตามมติ คณะกรรมการดำเนินงาน สวัสดิการ	
2. เงินช่วยเหลือกรณี เสียชีวิต	2.1 เงินช่วยเหลือหรือร่วม เป็นเจ้าของงานศพ — กรณีบุคลากร ถึงแก่ กรรม ไม่เกิน 10,000 บาท/งาน — กรณีบิดา มารดา บุตร และคู่สมรส ของบุคลากร ถึงแก่กรรม ไม่เกิน 5,000 บาท/งาน	ให้ผู้บังคับบัญชาของบุคลากร/ รอง อธิการบดีเป็นผู้รับเงิน (แทน) หรือ จ่ายให้แก่บุคลากร แล้วแต่กรณี	
	2.2 ค่าพวงหรีด ไม่เกิน 2,000 บาท/พวง	ให้เบิกได้เฉพาะในนาม มหาวิทยาลัย/ อธิการบดี/ รอง อธิการบดีที่กำกับดูแลบุคลากรใน หน่วยงานนั้นๆ/ หน่วยงานที่ บุคลากรสังกัด/ สภาคณาจารย์และ ข้าราชการ	
	2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตามที่จ่ายจริงไม่เกิน 5,000 บาท/ครั้ง 2.4 ค่าตอบแทนพนักงานขับ รถยนต์ (กรณีใช้รถยนต์ ของทางราชการ) ไม่เกิน 500 บาท/ครั้ง/วัน	— เช่าเหมารถยนต์ หรือรถยนต์ของ ทางราชการเพื่อเดินทางไป ร่วมงานสวดอภิธรรม ฌาปนกิจ หรืองานพิธีกรรมทางศาสนา — ให้รองอธิการบดี/ ผู้บังคับบัญชา ของบุคลากรเป็นผู้รับเงิน (แทน) หรือจ่ายให้แก่บุคลากรแล้วแต่ กรณี — จ่ายได้ไม่เกิน 2 ครั้ง/งาน	

การจัดสวัสดิการ	หลักเกณฑ์การจ่าย	วิธีการจ่าย	อ้างอิง
3. เงินช่วยเหลือกรณีประสบอุบัติเหตุ - สำหรับบุคลากร และข้าราชการบำนาญที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร	ไม่เกิน 5,000 บาท/คน	<ul style="list-style-type: none"> — เกิดอุบัติเหตุในระหว่างปฏิบัติราชการ และต้องเข้ารักษาตัวเป็นคนไข้ใน — อัตราการจ่ายให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการดำเนินงานสวัสดิการ 	
4. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลกรณีคนไข้ใน	เหมาจ่ายคืนละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท/คน	<ul style="list-style-type: none"> — กรณีบุคลากรเข้ารักษาตัวเป็นคนไข้ใน — ให้บุคลากรที่ป่วย หรือผู้บังคับบัญชาของผู้ป่วยยื่นขอรับเงินภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล — แนบใบรับรองแพทย์ เพื่อประกอบการพิจารณา 	
5. ค่าใช้จ่ายในการจัดงาน – เกษียณอายุราชการ	5.1 ของที่ระลึก สำหรับผู้เกษียณอายุราชการ 60 ปี ไม่เกินราคาน้ำหนักทอง สองสลึง/คน 5.2 ค่าจัดเลี้ยง ไม่เกิน 200 บาท/คน 5.3 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่เกิน 100,000 บาท	อัตราการจ่ายให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการดำเนินงานสวัสดิการ	
6. การรักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร รวมกันแล้วไม่เกิน 15,000 บาท	6.1 บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร 2 คน มีสิทธิเบิกสวัสดิการ 6.2 เบิกเงินสวัสดิการรวมกันแล้วไม่เกิน 15,000 บาท ในปีแรก หากเบิกเงินไม่ครบ จำนวนเงินจะสะสมในปีต่อไป	การจ่ายเงินสวัสดิการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด	ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาและการศึกษาของบุตร ของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 ประกาศ ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2543
7. กู้เงินสวัสดิการ	วงเงินกู้ยืมได้ไม่เกินร้อยละ 50 ของเงินเดือน หรือค่าจ้าง		ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง การให้กู้เงินกองทุน

การจัดสวัสดิการ	หลักเกณฑ์การจ่าย	วิธีการจ่าย	อ้างอิง
	ประจำ แต่ไม่เกิน 20,000 บาท		สวัสดิการ ประกาศ ณ วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2556
8. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	8.1 สมาชิกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง 8.2 มหาวิทยาลัยจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุน ในวันเดียวกันกับที่สมาชิกจ่ายเงินสะสมในลักษณะของอัตราก้าวหน้า	กองทุนจ่ายเงินของกองทุนในส่วน ของสมาชิกตามหลักเกณฑ์ ให้แก่สมาชิกหรือผู้รับประโยชน์ รับเงินรวมทั้งหมดครั้งเดียวภายในสามสิบวัน นับแต่วันสิ้นสมาชิกภาพของสมาชิก	— ข้อบังคับมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ว่า ด้วยสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และประโยชน์อย่างอื่น สำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2562 ประกาศ ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 — ข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจัดทะเบียนแล้ว พ.ศ. 2561 ประกาศ ณ วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2561
9. สวัสดิการอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย	9.1 กองทุนประกันสังคม 9.2 การนำบุตรเข้าศึกษาในโรงเรียนสาธิตของมหาวิทยาลัย 9.3 เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ มศว 9.4 ประกันอุบัติเหตุกลุ่มของมหาวิทยาลัย 9.5 เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย 9.6 เงินกู้เอนกประสงค์ 9.7 เป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนสมาชิกคุรุสภา (ช.พ.ค.)		เอกสารโครงการปฏิรูประบบบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 “ก้าวแรกการเป็นพนักงาน มศว”

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Workforce Engagement and Performance)

(1) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดค่านิยมของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ STRIVE ซึ่งมีความหมายโดยรวมคือสำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนที่สร้างสรรค์งานบริการไอทีชั้นนำให้กับมหาวิทยาลัย และสังคม

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

สำนักคอมพิวเตอร์มีการปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวิชาชีพ หลากหลายมุมมอง ได้มีความตระหนัก ได้เรียนรู้และสร้างวัฒนธรรมให้ยั่งยืนไปด้วยกัน ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า STRIVE โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อดำเนินการในด้านต่างๆ เช่น ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคม และด้านการสร้างจริยธรรมและรักองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันที่มีผลการดำเนินงานที่ดี รวมถึงการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drive of Engagement)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดโครงการสัมมนาบุคลากรนอกสถานที่ ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างความสัมพันธ์ สร้างค่านิยม มุ่งสร้างผลงานและการทำงานเป็นทีมเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม มีการจัดหาทรัพยากรที่ทันสมัยเพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านวิชาชีพ เพื่อความก้าวหน้าในสายงาน มีการกำหนดค่าตอบแทนสาขาขาดแคลน นอกจากนั้นผู้บริหารยังมีส่วนร่วมให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายและมีคุณค่าต่อองค์กร รวมทั้งมีการรับฟังข้อเสนอยังเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุมผู้บริหารและบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน

(3) การประเมินความผูกพัน (Assessment of Engagement)

สำนักคอมพิวเตอร์กำหนดให้มีการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของมีบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ ทุกปีงบประมาณ ปีละ 2 ครั้ง โดยใช้แบบประเมินมีคำถามด้านความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความผูกพันต่อองค์กรของมีบุคลากร ผลประเมินด้านความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของมีบุคลากร จะนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงการบรรยากาศในการทำงานการทำงานที่มีสมรรถนะสูง และการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับผู้อำนวยการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรด้านบุคลากร โดยผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของมีบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์

(4) การจัดการผลการดำเนินการ (Performance Management)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการบริหารบุคลากรและจัดการระบบ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ภารกิจหรือพันธกิจในการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยปฏิบัติตามข้อบ่ง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลและประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ฉบับลงวันที่ 31 กรกฎาคม 2560 ซึ่งกำหนดรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 รอบการประเมิน คือ

รอบที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป

รอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม

โดยแบ่งองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 องค์ประกอบหลักเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน (Performance Appraisal) คิดเป็นร้อยละ 70 และการประเมินผลสมรรถนะของการปฏิบัติงาน (Competency Appraisal) คิดเป็นร้อยละ 30 และสำหรับผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารจะมีการประเมินสมรรถนะทางการบริหารด้วย โดยมีการดำเนินการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานและกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน และเมื่อครบรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้รับการประเมินจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมข้อมูลหลักฐานให้แก่ผู้ประเมินทำการประเมินผลการปฏิบัติงานและส่งให้คณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำสำนักพิจารณาผลเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อพิจารณารับรองผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว ในรอบที่ 1 งานบุคคลดำเนินการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบ เพื่อร่วมกันพัฒนางานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป ส่วนในรอบที่ 2 งานบุคคลดำเนินการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีให้

บุคลากรทราบ และส่งผลการผลการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีให้กับส่วนทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยเพื่อการเพิ่มค่าจ้างประจำปี

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (Workforce and Leader Development)

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Systems)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองและการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ประชุม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับชั้นได้ลาศึกษาต่อตามสายวิชาชีพ และเปิดโอกาสให้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงานของแต่ละคน โดยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2562 - 2565 เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งอยู่ระหว่างการนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Effectiveness)

จากการที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองและการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาและถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยพิจารณาจากผลลัพธ์แสดงในข้อ 7.3(3) ผลลัพธ์ความผูกพันขององค์กร และ 7.3 (4) ผลลัพธ์การพัฒนาบุคลากร

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career Progression)

สำนักคอมพิวเตอร์สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการฝึกอบรม โดยงานบุคคลทำการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทุกปีงบประมาณ เพื่อนำมาวางแผนและจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี มีการกำกับ ติดตามผลการฝึกอบรม รวบรวมและรายงานผลการฝึกอบรมให้อำนวยการรับทราบ และนำมารายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ที่ประชุมผู้บริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน (Determination of Product and PROCESS Requirements)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญในการให้บริการและกระบวนการในการทำงานมาจากพันธกิจวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์รวมทั้งวิสัยทัศน์และภารกิจผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ซึ่งได้กำหนดเป็นนโยบายจากผู้บริหารถ่ายทอดสู่ปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายงานแล้วให้จัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์โดยต้องคำนึงถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ขององค์ความรู้ขององค์กรความเป็นเลิศของบริการคุณค่าและความผูกพันของลูกค้าความเสี่ยงและประสิทธิภาพในการจัดการบริการที่ต้องการในอนาคต

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (KEY WORK PROCESS)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรเพื่อปฏิบัติงานตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์โดยแบ่งเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบกระบวนการทำงานที่สำคัญตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์ดังนี้

ตารางที่ 6.1ก(2)-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์

ผลิตภัณฑ์หลัก	ฝ่ายที่รับผิดชอบ	กระบวนการทำงานที่สำคัญ
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> – งานบริหารระบบเครือข่าย – งานบริหารระบบเครือข่ายไร้สาย – งานบริหารระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย – งานดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย – งานดูแลระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย

ผลิตภัณฑ์หลัก	ฝ่ายที่รับผิดชอบ	กระบวนการทำงานที่สำคัญ
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> — งานบริหารฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย — งานพัฒนาระบบสารสนเทศ — งานดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ — งานส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> — งานพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน — งานบริหารจัดการเว็บไซต์ — งานออกแบบกราฟิกส์
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> — ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ — ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์องค์กรฯ 	<ul style="list-style-type: none"> — งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ — งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ — งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	สำนักงานผู้อำนวยการ	<ul style="list-style-type: none"> — งานบริการการศึกษา

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการออกแบบกระบวนการทำงานต่างๆเพื่อตอบสนองการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามผลิตภัณฑ์หลัก ซึ่งมีการกำหนดแนวคิดในการออกแบบโดยใช้หลักการ PDCA และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละงานอย่างชัดเจน ซึ่งแต่ละฝ่ายคำนึงถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความรู้ขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการ ความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจต้องการในอนาคตด้วย

ข้อกำหนดที่สำคัญรวมถึงแนวคิดในการออกแบบบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักคอมพิวเตอร์มีรายละเอียดดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.1ก(3) แนวคิดในการออกแบบบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	งานบริหารระบบเครือข่าย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการสำรวจความต้องการอุปกรณ์เครือข่าย(ประสานมิตร องค์กรักษ์ และพื้นที่ส่วนขยาย) 2. วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างเครือข่าย (ประสานมิตร องค์กรักษ์ และพื้นที่ส่วนขยาย) 3. จัดซื้อและดำเนินการติดตั้งและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้กับอาคารใหม่ 2 ระบบเครือข่ายต้องพร้อมให้บริการตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดเหตุขัดข้องในระหว่างให้บริการ จะสามารถแก้ปัญหาและนำระบบเครือข่ายกลับให้บริการได้ตามปกติให้เร็วที่สุด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีบริการเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ทั้งมหาวิทยาลัยและพื้นที่ส่วนขยาย 2. ความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 3. มีอุปกรณ์เครือข่ายที่มีมาตรฐาน 4. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก 5. ดำเนินงานได้ตามแผนการสำรองข้อมูล 6. ดำเนินงานได้ตามแผนการกู้ข้อมูล
	งานบริหารระบบเครือข่ายไร้สาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการสำรวจความต้องการอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย(ประสานมิตร องค์กรักษ์ และพื้นที่ส่วนขยาย) 2. วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างเครือข่ายไร้สาย (ประสานมิตร องค์กรักษ์ และพื้นที่ส่วนขยาย) 3. จัดซื้อและติดตั้งระบบอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย 4. ตรวจสอบและบำรุงรักษาตัวควบคุมอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (Controller) ตัวกระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (Access Point) และระบบพิสูจน์ตัวตน (Radius, Eduroam) 5. ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการเครือข่ายไร้สายที่ทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย 	
	งานบริหารระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ติดต่อและประสานงานตัวควบคุมระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (ประสานมิตร ,องค์กรักษ์) กับส่วนพัฒนากายภาพ 	

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	งานดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	2. ติดตามดูแลเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Phone) 1. สำรองระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (ประสานมิตร, องค์กรฯ) 2. วิเคราะห์และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จัดซื้ออุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและติดตั้งระบบ 3. ตรวจสอบและบำรุงรักษาการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย 4. สำรองระบบและพื้นที่ในการสำรองข้อมูล 5. วิเคราะห์และออกแบบระบบสำรองข้อมูล จัดซื้อและติดตั้งระบบสำรองข้อมูล 6. ดำเนินการสำรองข้อมูล 7. สำรองระบบและพื้นที่ในการกู้คืนข้อมูล 8. วิเคราะห์และออกแบบระบบการกู้คืนข้อมูล 9. การกู้คืนข้อมูล	
	งานดูแลระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย	1. ศึกษาแนวนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 2. สำรองช่องโหว่และช่องทางการบุกรุกบนระบบเครือข่าย 3. วิเคราะห์และออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย 4. จัดซื้อและติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย 5. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย	
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	งานบริหารฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย	1. ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของฐานข้อมูล ติดตั้งโปรแกรมและสร้างฐานข้อมูล 2. กำหนดและสร้างโครงสร้างต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นฐานข้อมูล	1. ความพร้อมใช้งาน: จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบและระยะเวลาในการกู้คืน

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
		<ol style="list-style-type: none"> 3. ติดตั้งและทดสอบระบบจัดการฐานข้อมูลเมื่อต้องการปรับเปลี่ยนเวอร์ชัน 4. กำหนดความปลอดภัยและสิทธิ์ในการใช้งานฐานข้อมูลให้แก่ยูสเซอร์ต่างๆ 5. วิเคราะห์และจัดทำแผนรองรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลในอนาคต 6. จัดทำแผนการจัดซื้อ check list (ระบุ) 7. จัดทำแผนการสำรองและการกู้คืนฐานข้อมูล 8. วางรูปแบบจัดการและทดสอบแผนการสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล 9. ตรวจสอบเนื้อที่สำหรับจัดเก็บการสำรองข้อมูล 10. การสำรองและกู้คืนฐานข้อมูล 11. กำหนดนโยบายในการเข้าใช้ฐานข้อมูล 12. กำหนดความปลอดภัยและสิทธิ์ในการใช้งานฐานข้อมูล 13. มอนิเตอร์การใช้งานฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการใช้งานฐานข้อมูล 14. วางแผนการอัปเดต เวอร์ชันของฐานข้อมูล 	<ol style="list-style-type: none"> 2. ความปลอดภัย : จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก และระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้ 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบโดยรวม
	งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เริ่มต้นและวางแผนโครงการ กำหนดปัญหา (Problem definition) ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility analysis) จัดทำตารางกำหนดเวลาโครงการ (Project scheduling) จัดตั้งทีมงานโครงการ (Staff the project) ดำเนินโครงการ (Launch the project) 	

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
		<ol style="list-style-type: none"> 2. ศึกษาระบบงาน รวบรวมความต้องการระบบ วิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบระบบงานใหม่ จัดทำแบบจำลองกระบวนการทำงานระบบ กำหนดมาตรฐานการพัฒนาระบบ 3. จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การออกแบบระบบฐานข้อมูล (Database) ผลลัพธ์ (Output design) การนำข้อมูลเข้า (Input design) ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)สถาปัตยกรรมระบบ (Architecture design) ออกแบบโปรแกรม (Software design) 4. พัฒนาระบบ ทดสอบระบบตามฟังก์ชันการทำงาน ติดตั้งระบบ จัดทำเอกสารคู่มือ อบรมการใช้งานระบบ 5. บำรุงรักษาระบบ แก้ไขจุดบกพร่อง (Bug) ให้ถูกต้อง (Corrective Maintenance) ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานแวดล้อมปัจจุบัน (Adaptive Maintenance) ยกระดับให้ใช้งานได้ เกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยน Hardware, System, Software และอื่น ๆ (Upgrading) เพิ่มเติม เมื่อมีความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นและมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบ(Enhancing) 	
	งานดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	จัดทำแผนการบำรุงรักษา HW / SW ติดตามตรวจสอบการทำงานของระบบ HW / SW ให้พร้อมใช้ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้	
	งานส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัย	จัดทำแผนส่งเสริมการใช้งานระบบ จัดอบรมการใช้งานระบบ ติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ	

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	งานพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน	<ol style="list-style-type: none"> วางแผนกำหนดความต้องการทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายและระบบปฏิบัติการ สร้างเครื่องแม่ข่ายตามความต้องการ ติดตั้ง/ทดสอบ Web Server เพื่อให้บริการ ติดตามและตรวจสอบการทำงานของเครื่องแม่ข่าย บำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย 	<ol style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสำเร็จของโครงการตามแผนงาน จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก ความพร้อมใช้งานในแต่ละบริการบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
	งานบริหารจัดการเว็บไซต์	<ol style="list-style-type: none"> วิเคราะห์ความต้องการ ดำเนินการสร้างพื้นที่และกำหนด Account ดำเนินการสร้าง DNS ติดตามและตรวจสอบการใช้งาน Web Hosting 	
	งานออกแบบกราฟิกส์	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ใช้กำหนดความต้องการของชิ้นงาน วิเคราะห์ความต้องการ ศึกษา trend ดำเนินการออกแบบ ควบคุมคุณภาพของชิ้นงาน การประเมินและติดตามผลงาน 	
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ได้แก่ โทรศัพท์ บันทึกข้อความ และระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยตรงที่หน่วยงานผู้ขอคำปรึกษา วิเคราะห์ปัญหาตามรายละเอียดที่ได้รับแจ้ง หรือวิเคราะห์ปัญหาที่ส่วนงานที่แจ้งปัญหา ดำเนินการแก้ไขปัญหา สรุปปัญหา แต่หากไม่สามารถแก้ไขได้ จะทำการสรุปรายการอุปกรณ์ส่งให้ส่วนงานที่แจ้งปัญหา เพื่อจัดหาอุปกรณ์มาทดแทน 	<ol style="list-style-type: none"> ความพร้อมใช้งานของตู้สาขาเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพร้อมใช้งานของห้องบริการ

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
		<ol style="list-style-type: none"> 6. บันทึกผลการแก้ไขในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หรือตอบในบันทึกข้อความ 7. รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา 	
	งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งาน 2. สรุปผลการตรวจสอบอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3. วิเคราะห์ปัญหาจากผลการตรวจสอบอุปกรณ์ และกำหนดวิธีการแก้ไข 4. ดำเนินการซ่อมอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หรือแจ้งสำนักงานเพื่อจัดหาอุปกรณ์มาทดแทน 5. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 6. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ 7. วิเคราะห์และสรุปผลความพึงพอใจ 8. นำข้อมูลมาทบทวนและปรับปรุงการให้บริการ 	
	งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำโครงการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคาร ประจำปี ดำเนินการตรวจสอบตามแผนการปฏิบัติงาน บันทึกผลการตรวจสอบตามแบบฟอร์ม จัดเก็บผลการตรวจสอบลงระบบ สรุปโครงการและรายงานผล 2. ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานเครือข่ายประจำอาคาร ได้แก่ โทรศัพท์ บันทึกข้อความ และระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ 3. ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานเครือข่ายประจำอาคารโดยตรงที่หน่วยงานผู้ขอคำปรึกษา 	

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิดในการออกแบบ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
		<ol style="list-style-type: none"> 4. วิเคราะห์ปัญหาตามรายละเอียดที่ได้รับแจ้ง หรือวิเคราะห์ปัญหาที่ส่วนงานที่แจ้งปัญหา 5. ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้แก่ ทางโทรศัพท์ และการแก้ปัญหาที่หน้างาน 6. สรุบบัญญา แต่หากไม่สามารถแก้ไขได้ จะทำการสรุปรายการอุกปรณ์ส่งให้ส่วนงานที่แจ้งปัญหา เพื่อจัดหาอุปกรณ์มาทดแทน 7. บันทึกผลการแก้ไขในระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ หรือตอบในบันทึกข้อความ 8. รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา 	
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	งานบริการการศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำรวจความต้องการของคณาจารย์ / บุคลากร / นิสิตในการอบรมพัฒนาทักษะด้านไอซีที 2. จัดทำโครงการ / แผนการดำเนินงานโครงการ / หลักสูตรหัวข้อการอบรม 3. ประชุมเพื่อพิจารณาแผนการดำเนินงานโครงการ / หลักสูตรหัวข้อการอบรม 4. ขออนุมัติโครงการ 5. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการ 6. รับสมัครอบรมพัฒนาทักษะด้านไอซีที 7. จัดการอบรมพัฒนาทักษะด้านไอซีที 8. ประเมินผลวัดระดับความรู้ทักษะด้านไอซีที 9. ประเมินผลความพึงพอใจ 10. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลักสูตร / หัวข้อการอบรมที่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการดำเนินงานโครงการ 2. ผู้รับการอบรมต่อแผนการดำเนินงานโครงการ 3. ผู้รับการอบรมที่มีผลผ่านการวัดระดับความรู้ 4. ความพึงพอใจของผู้รับการอบรม 5. การนำความรู้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์

ข. การจัดการกระบวนการ (PROCESS Management)

(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Implementation)

การนำกระบวนการไปปฏิบัตินั้น สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนด ให้มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน โดยมีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่พบจากการปฏิบัติงานในการประชุมกลุ่มย่อย ของฝ่ายที่รับผิดชอบ แต่หากปัญหานั้นๆ อยู่นอกเหนือการตัดสินใจของฝ่ายที่รับผิดชอบต้องรายงานไปยังที่ ประชุมฝ่าย คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ตามลำดับพิจารณาและกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด

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

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ
1.บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	งานบริหารระบบเครือข่าย	1. ร้อยละของอาคารที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
	งานบริหารระบบเครือข่ายไร้สาย	2. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
	งานบริหารระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	3. จำนวนอุปกรณ์เครือข่ายที่มีมาตรฐาน
	งานดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	4. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก
	งานดูแลระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย	5. จำนวนครั้งของการดำเนินงานได้ตามแผนการสำรองข้อมูล
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	งานบริหารฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย	6. จำนวนครั้งของการดำเนินงานได้ตามแผนการกู้ข้อมูล
	งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	1. ร้อยละความพร้อมใช้งาน: จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบและระยะเวลาในการกู้คืน
	งานดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	งานส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย	
งานส่งเสริมการใช้งานระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย		
		2. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก และระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้
		3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบโดยรวม

ผลิตภัณฑ์หลัก	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	งานพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน งานบริหารจัดการเว็บไซต์ งานออกแบบกราฟิกส์	<ol style="list-style-type: none"> ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละความสำเร็จของโครงการตามแผนงาน จำนวนครั้งของการถูกบุกถูก ร้อยละความพร้อมใช้งานในแต่ละบริการบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร	<ol style="list-style-type: none"> ร้อยละความพร้อมใช้งานของผู้สาขาเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคาร ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละความพร้อมใช้งานของห้องบริการ
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	งานบริการการศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนหลักสูตร / หัวข้อการอบรมที่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการดำเนินงานโครงการ ร้อยละผู้รับการอบรมต่อแผนการดำเนินงานโครงการ ร้อยละผู้รับการอบรมที่มีผลผ่านการวัดระดับความรู้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับการอบรม ร้อยละการนำความรู้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESS)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดกระบวนการสนับสนุนเป็นกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ มีความถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และทันเวลา

ตารางที่ 6.1ข (2)-1 กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESS)

กระบวนการสนับสนุน	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการสนับสนุน
งานบริหารและธุรการ	1. ผลการประเมินผู้บริหาร
งานคลังและพัสดุ	2. การบรรลุตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ
งานนโยบายและแผน	3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพิ่มเติม
งานบุคคล	4. ความพึงพอใจและความใจและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	5. งบดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ต้องดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
	6. การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์
	7. ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (ตามเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ)

(3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement)

สำนักคอมพิวเตอร์จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในการนำกระบวนการไปปฏิบัตินั้น จะดำเนินการโดย มีตัวชี้วัดสำหรับการกำกับกระบวนการทำงานที่สำคัญ และมีกระบวนการสนับสนุน ที่สนับสนุนกระบวนการทำงานที่สำคัญให้บรรลุตามเป้าหมายของข้อกำหนดที่สำคัญ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ปรับปรุงกระบวนการ ใช้หลัก PDCA มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน รวมถึงการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนต่อคณะกรรมการฝ่าย คณะกรรมการบริหาร และติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดนวัตกรรม และการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รายละเอียดดังตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.1 ข (3)-1 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement)

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ	กระบวนการสนับสนุน	การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริหารระบบเครือข่าย ● งานบริหารระบบเครือข่ายไร้สาย ● งานบริหารระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายงานดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ● งานดูแลระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละของเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ทั้งมหาวิทยาลัยและพื้นที่ส่วนขยาย 2. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 3. จำนวนอุปกรณ์เครือข่ายที่มีมาตรฐาน 4. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก 5. จำนวนครั้งของการดำเนินงานได้ตามแผนการสำรองข้อมูล 6. จำนวนครั้งของการดำเนินงานได้ตามแผนการกู้ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริหารและธุรการ ● งานคลังและพัสดุ ● งานบุคคล ● งานนโยบายและแผน 	<p>จากการตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวัง การทำงานของ อุปกรณ์เครือข่าย หากพบความผิดปกติหรือผิดพลาดจะนำเข้าพิจารณาที่ประชุมคณะทำงานหรือ ที่ประชุมฝ่ายเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา และหากเกี่ยวข้องกับนโยบายหรืองบประมาณ จะนำเข้าไปประชุมกรรมการบริหาร และติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อพิจารณา กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริหารฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย ● งานพัฒนาระบบสารสนเทศ ● งานดูแลบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละความพร้อมใช้งาน: จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบและระยะเวลาในการกู้คืน 2. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก และระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริหารและธุรการ ● งานคลังและพัสดุ ● งานบุคคล ● งานนโยบายและแผน 	<p>จากผลสำรวจความพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คณะทำงานฝ่ายที่รับผิดชอบจะพิจารณาแนวทางการปรับปรุงและนำเข้าไปประชุมฝ่าย เพื่อพิจารณาปรับปรุงและนำไปดำเนินการต่อไป และหากเกี่ยวข้องกับ</p>

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุม กระบวนการ	กระบวนการ สนับสนุน	การปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none"> ● งานส่งเสริมการใช้ งานระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัย 	3. ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ โดยรวม		นโยบายหรืองบประมาณ จะ นำเข้าไปประชุมกรรมการบริหาร และติดตามงานสำนัก คอมพิวเตอร์เพื่อพิจารณา กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ต่อไป
<ul style="list-style-type: none"> ● งานพัฒนานวัตกรรม เพื่อการเรียนการสอน ● งานบริหารจัดการ เว็บไซต์งานออกแบบ กราฟิกส์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ 2. ร้อยละความสำเร็จของ โครงการตามแผนงาน 3. จำนวนครั้งของการถูก บุงกุก 4. ร้อยละความพร้อมใช้ งานในแต่ละบริการบน เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ ข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริหารและ ธุรการ ● งานคลังและ พัสดุ ● งานบุคคล ● งานนโยบายและ แผน 	จากผลสำรวจความพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ที่ กำหนดไว้ คณะทำงานฝ่ายที่ รับผิดชอบจะพิจารณาแนว ทางการปรับปรุงและนำเข้าไป ประชุมฝ่าย เพื่อพิจารณา ปรับปรุงและนำไปดำเนินการ ต่อไป และหากเกี่ยวข้องกับ นโยบายหรืองบประมาณ จะ นำเข้าไปประชุมกรรมการบริหาร และติดตามงานสำนัก คอมพิวเตอร์เพื่อพิจารณา กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ต่อไป
<ul style="list-style-type: none"> ● งานปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ● งานบริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละ ความพร้อมใช้ งานของผู้สาขา เครือข่ายและอุปกรณ์ เครือข่ายประจำอาคาร 2. ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริหารและ ธุรการ ● งานคลังและ พัสดุ ● งานบุคคล ● งานนโยบายและ แผน 	จากผลสำรวจความพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ที่ กำหนดไว้ คณะทำงานฝ่ายที่ รับผิดชอบจะพิจารณาแนว ทางการปรับปรุงและนำเข้าไป ประชุมฝ่าย เพื่อพิจารณา ปรับปรุงและนำไปดำเนินการ ต่อไป

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ	กระบวนการสนับสนุน	การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
● งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร	3. ร้อยละความพร้อมใช้งานของห้องบริการ		
● งานบริการการศึกษา	1. จำนวนหลักสูตร / หัวข้อการอบรมที่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการดำเนินงานโครงการ 2. ร้อยละผู้รับการอบรมต่อแผนการดำเนินงานโครงการ 3. ร้อยละผู้รับการอบรมที่มีผลผ่านการวัดระดับความรู้ 4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับการอบรม 5. ร้อยละการนำความรู้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์	● งานบริหารและธุรการ ● งานคลังและพัสดุ ● งานบุคคล ● งานนโยบายและแผน	จากผลสำรวจความพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คณะกรรมการบริการวิชาการเพื่อพิจารณาแนวทางการปรับปรุงและนำไปดำเนินการต่อไป

ค. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้

(1) รูปแบบการจ้างพัฒนาจากภายนอก (Outsource)

1. สำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการจัดหา ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โดยมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ซึ่งมีกระบวนการคัดเลือกบริษัทผู้ส่งมอบเป็นไปตาม พ.ร.บ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

2. สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อช่วยในการตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้
3. สำนักคอมพิวเตอร์ให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการแก่ผู้ส่งมอบเพื่อให้แล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนดตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง

(2) รูปแบบการพัฒนาโดยบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ (In-house)

สำนักคอมพิวเตอร์ในฐานะเป็นผู้พัฒนาและผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ มีการสำรวจและ วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และมีการยืนยันความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงบริการด้าน สารสนเทศ และติดตั้ง จัดเตรียมความพร้อมของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร สำหรับดำเนินงานตามปฏิทิน กิจกรรรม

ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

เนื่องจากในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศาสตร์ใหม่ที่ได้รับความสนใจและมีการ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้นอยู่เสมอ สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดนโยบายในการส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมต่างๆเพื่อเป็นการเพิ่ม ทักษะวิชาชีพ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่าง เท่าทันการเปลี่ยนแปลง อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำนักคอมพิวเตอร์พยายามผลักดันให้มีการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร และนำองค์ความรู้ เพื่อ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมและคุณค่าแก่องค์กรและสังคม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อดำเนินงานการจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สำนักคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และการประเมินคุณภาพการศึกษานำมาวิเคราะห์และปรับปรุงโดยใช้ กระบวนการ PDCA ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานผลการ ปฏิบัติงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ทุกรายไตรมาส และรายงานผลตามตัวชี้วัดที่ มหาวิทยาลัยมอบหมาย ผ่านระบบติดตามแผนยุทธศาสตร์ (SWU-SAP) ในรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน สำหรับ

การปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนที่ปฏิบัติงานในกระบวนงานต่าง ๆ จะมีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (KPI:Key Performance Indicator)

ข. การจัดการระบบสารสนเทศ (Management of Information systems)

(1) ความเชื่อถือได้ (Reliability)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ โดยยึดหลักด้านความมั่นคงปลอดภัย 3 ประการ คือ C (Confidentiality) I (Integrity) และ A (Availability) โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ได้มีการกำหนดเป็นนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และยังได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางให้การดูแลข้อมูลสารสนเทศนั้นมีความปลอดภัยและมีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือได้ ดังนี้

C (Confidentiality) ต้องมีการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ โดยสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการควบคุมการเข้าถึงระบบสารสนเทศ

I (Integrity) ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบจะต้องมีความถูกต้อง โดยในส่วนนี้จะมิอยู่ในเรื่องของแนวปฏิบัติการบริหารจัดการการเข้าถึงระบบสารสนเทศ แนวปฏิบัติของผู้ดูแลระบบ แนวปฏิบัติการพัฒนาระบบสารสนเทศ

A (Availability) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ โดยในส่วนนี้จะมิอยู่ในเรื่องของแนวปฏิบัติการจัดการไฟร์วอลล์ แนวปฏิบัติการสำรองข้อมูล และแนวปฏิบัติการจัดทำระบบสำรองข้อมูล

(2) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

(Security and Cybersecurity)

มหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายสำหรับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยผ่านคณะกรรมการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้ประกาศใช้ แนวนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2558

ต่อมาคณะกรรมการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ดำเนินการจัดทำกรอบทบทวน แนวนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. (ฉบับที่2) พ.ศ. 2560 และจัดทำแนวนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้เป็น

แนวทางมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ พร้อมกับได้จัดทำร่างแผนรับมือภัยพิบัติสำหรับการเรียนการสอนและความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาต่อไป

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการตรวจสอบความพร้อมการให้บริการของทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำ มีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ มีการสำรองข้อมูลและทดสอบการกู้คืนข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีระบบสำรองและมีแผนการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและกล่องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ มีเบอร์โทรศัพท์สายตรง (Hot Line) ที่สามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ในระหว่างเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้เตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในเรื่องของอาคารสถานที่ สำนักคอมพิวเตอร์มีการเตรียมการ ดังนี้

1. มีเครื่องดับเพลิงขนาดเล็กตามชั้นต่าง ๆ และมีการฝึกซ้อมหนีไฟปีละ 1 ครั้ง
2. มีกล่องวงจรปิดติดตั้งทุกชั้นเพื่อป้องกันการโจรกรรม และเหตุร้ายที่จะอาจเกิดขึ้น
3. มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองติดตั้งที่ห้องคอมพิวเตอร์กลางทั้งประสานมิตรและองครักษ์
4. จัดส่งบุคลากรให้เข้าร่วมการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ
5. มีการประชาสัมพันธ์คู่มือซ้อมอพยพหนีไฟ ให้บุคลากรทราบ

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

ในหมวดผลลัพธ์เป็นการแสดงผลดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2559 - 2561 ดังนี้

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Product and Service Results)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการดำเนินการปรับปรุงบริการตามความต้องการของลูกค้าในรอบปี การศึกษา 2561 ในด้านระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับความต้องการใช้งาน ในด้านการเรียนการสอน และสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน โปรแกรมลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน ห้องเรียน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัย (Smart classroom Active Learning) และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านไอซีที ดังนี้

ตารางที่ 7.1ก-1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ความต้องการหลัก	ลูกค้า	การดำเนินการ (ปีการศึกษา 2561)	ตัวชี้วัด (หมวด 3)	ความสำเร็จ ตามตัวชี้วัด
ระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ● นิสิต (โดยเฉพาะเครือข่ายไร้สาย) ● อาจารย์ ● บุคลากร ● ผู้บริหาร 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการในการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สายดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีการขยายเครือข่ายไร้สายโดยการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับบริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ติดตั้งจุดกระจายสัญญาณไวเลสที่มศว องครักษ์ จำนวน 666 จุด โดยลงนามบันทึก 	<p>แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์</p>	ร้อยละ 95.48

ความต้องการหลัก	ลูกค้า	การดำเนินการ (ปีการศึกษา 2561)	ตัวชี้วัด (หมวด 3)	ความสำเร็จ ตามตัวชี้วัด
		ข้อตกลงความร่วมมือใน วันจันทร์ที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562		
ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรองรับความต้องการใช้งานในด้านการเรียนการสอน และสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● นิสิต ● อาจารย์ ● บุคลากร ● ผู้บริหาร 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการพัฒนา ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้บริการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● โปรแกรมบันทึกข้อมูลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล 4 มิติ ● โปรแกรมแบบสอบถามการควบคุมภายใน มหาวิทยาลัย ● ระบบบริหารโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน <p>ระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน จำนวน 4 ระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2561 เว็บไซต์วิชา Moodle ● 2560 Google Classroom ● 2559 SWU on iTunes U และเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Atutor Version 2.2) 	<p>แบบประเมิน ความพึงพอใจ และความ ผูกพันของ ผู้รับบริการของ สำนัก คอมพิวเตอร์</p>	ร้อยละ 87.09
โปรแกรมลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● นิสิต ● อาจารย์ ● บุคลากร 	<p>ตามนโยบายของสำนักคอมพิวเตอร์จัดเฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์พื้นฐานให้บริการแก่นิสิต อาจารย์ และบริการ เท่านั้น เนื่องจากงบประมาณสำนักคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft office <ul style="list-style-type: none"> - 2559 จำนวน 400 license - 2560 จำนวน 400 license - 2561 จำนวน 400 license - 2562 จำนวน 500 license 	<p>แบบประเมิน ความพึงพอใจ และความ ผูกพันของ ผู้รับบริการของ สำนัก คอมพิวเตอร์</p>	-

ความต้องการหลัก	ลูกค้ำ	การดำเนินการ (ปีการศึกษา 2561)	ตัวชี้วัด (หมวด 3)	ความสำเร็จ ตามตัวชี้วัด
		<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft windows <ul style="list-style-type: none"> - 2559 จำนวน 400 license - 2560 จำนวน 400 license - 2561 จำนวน 400 license - 2562 จำนวน 500 license ● SPSS <ul style="list-style-type: none"> - 2562 จำนวน 45 licence 		
<p>ห้องเรียน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัย (Smart classroom Active Learning)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● นิสิต ● อาจารย์ ● บุคลากร 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับปรุงงานบริการห้องเรียน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีการปรับปรุงระบบโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 301 องค์กรฯ ได้แก่ การปรับปรุงระบบเสียงและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302 องค์กรฯ ได้แก่ การปรับปรุงระบบโปรเจคเตอร์ และระบบทีวี เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน ● 2560 ปรับปรุงครุภัณฑ์ห้องเพื่อการเรียนการสอนทั้งประสานมิตรและองค์กรฯ <ul style="list-style-type: none"> — ครุภัณฑ์ห้องเรียนอัจฉริยะ Smart Classroom ประสานมิตร ห้องบรรยายบัวศรี (01-34-1104) — ครุภัณฑ์ห้องเรียน Active Learning ห้องปฏิบัติการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ 3 (01-34-1103) ประสานมิตร และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1 (02-3-0301) องค์กรฯ 	<p>แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์</p>	<p>ร้อยละ 78.24</p>

ความต้องการหลัก	ลูกค้า	การดำเนินการ (ปีการศึกษา 2561)	ตัวชี้วัด (หมวด 3)	ความสำเร็จตามตัวชี้วัด
		<ul style="list-style-type: none"> 2562 โครงการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม สำนักคอมพิวเตอร์ 2562 ปรับปรุงครุภัณฑ์ระบบประชุม ห้องประชุมห้อง ดร.สุนทร 		
การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านไอซีที	<ul style="list-style-type: none"> นิสิต อาจารย์ บุคลากร 	<p>สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดโครงการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เป็นประจำทุกปี (ปีงบประมาณ)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2559 จำนวน 1 โครงการ จำนวน 6 หลักสูตร จำนวนผู้อบรม 185 คน ผลประเมินโครงการ 94.45 % 2560 จำนวน 1 โครงการ จำนวน 8 หลักสูตร จำนวนผู้อบรม 166 คน ผลประเมินโครงการ 92.56 % 2561 จำนวน 1 โครงการ จำนวน 6 หลักสูตร จำนวนผู้อบรม 172 คน ผลประเมินโครงการ 91.77 % 	แบบประเมินความพึงพอใจ การจัดโครงการ	ร้อยละ 75.42

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Process Effectiveness and Efficiency)

สำนักคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และการประเมินคุณภาพการศึกษานำมาวิเคราะห์และปรับปรุงโดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ได้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานผลการ

ปฏิบัติงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ทุกรายไตรมาส และรายงานผลตามตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ผ่านระบบติดตามแผนยุทธศาสตร์ (SWU-SAP) ในรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนที่ปฏิบัติงานในกระบวนงานต่าง ๆ จะมีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (KPI:Key Performance Indicator) ดังนี้

ตารางที่ 7.1ข(1)-1 ผลดำเนินการตามตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการและผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ	รอบปี	2561	2560	2559
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1. ร้อยละของอาคารที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ปีงบประมาณ	100	100	100
	2. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ปีงบประมาณ	95.48	96.71	99.67
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	1. ร้อยละความพร้อมใช้งาน: จำนวนครั้งของการเกิด downtime ของระบบและระยะเวลาในการกู้คืน	ปีการศึกษา	99.98	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
	2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบโดยรวม	ปีการศึกษา	87.09	-	-
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีการศึกษา	77.06	76.00	-
	2. ร้อยละความสำเร็จของโครงการตามแผนงาน	ปีงบประมาณ	66.67	85.71	85.71
	3. ร้อยละความพร้อมใช้งานในแต่ละบริการบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	ปีการศึกษา	99.53	-	-
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของผู้สาขาเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายประจำอาคาร	ปีงบประมาณ	-	100	100
	2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีการศึกษา	78.24	94.4	92.1
	3. ร้อยละความพร้อมใช้งานของห้อง	ปีการศึกษา	100	100	91.8
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	1. จำนวนหลักสูตร / หัวข้อการอบรมที่สามารถดำเนินการได้ตามแผนการดำเนินงานโครงการ	ปีงบประมาณ	6	8	6
	2. ร้อยละผู้รับการอบรมต่อแผนการดำเนินงานโครงการ	ปีงบประมาณ	120	66	118.62
	3. ร้อยละผู้รับการอบรมที่มีผลผ่านการวัดระดับความรู้	ปีงบประมาณ	85.19	-	-

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ	รอบปี	2561	2560	2559
	4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับการอบรม	ปีงบประมาณ	94.45	92.56	91.77
	5. ร้อยละการนำความรู้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์	ปีงบประมาณ	-	-	-

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

สำนักคอมพิวเตอร์มีการตรวจสอบความพร้อมการให้บริการของทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำ มีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ มีการสำรองข้อมูลและทดสอบการกู้คืนข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีระบบสำรองและมีแผนการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและกึ่งวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ มีเบอร์โทรศัพท์สายตรง (Hot Line) ที่สามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ในระหว่างเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1ข(2)-1 ผลดำเนินการตามตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการและผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ	ปีงบประมาณ		
		2561	2560	2559
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1. จำนวนอุปกรณ์เครือข่ายที่มีมาตรฐาน	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน
	2. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก	-	1 ครั้ง	-
	3. จำนวนครั้งของการดำเนินงานได้ตามแผนการสำรองข้อมูล	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน
	4. จำนวนครั้งของการดำเนินงานได้ตามแผนการกู้ข้อมูล	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	1. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก และระดับความปลอดภัยที่ยอมรับได้	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	1. จำนวนครั้งของการถูกบุกรุก	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน	ยังไม่ดำเนินงาน
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	-	-	-	-

ผลิตภัณฑ์หลัก	ตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ	ปีงบประมาณ		
		2561	2560	2559
บริการวิชาการด้านฝึกอบรม ไอซีที	-	-	-	-

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นอย่างไร (Supply-Chain Management Results)

ตารางที่ 7.1ค-1 ผลประเมินคุณภาพผู้ส่งมอบ (รูปแบบการจ้างพัฒนาจากภายนอก (Outsource))

หัวข้อ	ผลประเมินคุณภาพผู้ส่งมอบปีการศึกษา 2561				
	บ.ตุ๊กตาเทพ	บ.อินโฟเสิร์ช	บ.โปรเกรส โปรดักส์ ซัพ พลาย	บ.บียอนด์ เซอร์วิส	บ.พีพีเอ็น 51
1. ส่งมอบสินค้าครบตามรายการ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี
2. ส่งมอบสินค้าตามกำหนดเวลา	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
3. การเปลี่ยนคืนสินค้า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก

ที่มาข้อมูล : รายงานผลประเมินคุณภาพผู้ส่งมอบ ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 7.1ค-2 ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศจากลูกค้า (การพัฒนาโดยบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ (In-house))

หัวข้อ	ผลประเมินการขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศจากลูกค้า (ส่วนงาน) ปีการศึกษา 2561			
	โปรแกรมบันทึก ข้อมูลการติดตาม และประเมินผลการ ปฏิบัติงานแบบ สมดุลงาน 4 มิติ (สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย)	โปรแกรม แบบสอบถาม การควบคุม ภายใน มหาวิทยาลัย (ฝ่ายพัฒนา คุณภาพ)	ระบบติดตาม ยุทธศาสตร์ (SWU-SAP) (ส่วนแผนและ ยุทธศาสตร์)	ระบบบริหาร โครงการบริการ วิชาการแก่ชุมชน (ส่วนกิจการเพื่อ สังคม)
การพัฒนาระบบ/โปรแกรม				
1. การพัฒนาระบบ/โปรแกรมตรงกับความต้องการ	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่างมาก
2. ความง่าย (User Friendly) และความ สวยงาม ของการใช้งาน	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่างมาก

หัวข้อ	ผลประเมินการขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศจากลูกค้า (ส่วนงาน) ปีการศึกษา 2561			
	โปรแกรมบันทึก ข้อมูลการติดตาม และประเมินผลการ ปฏิบัติงานแบบ สมุด 4 มิติ (สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย)	โปรแกรม แบบสอบถาม การควบคุม ภายใน มหาวิทยาลัย (ฝ่ายพัฒนา คุณภาพ)	ระบบติดตาม ยุทธศาสตร์ (SWU-SAP) (ส่วนแผนและ ยุทธศาสตร์)	ระบบบริหาร โครงการบริการ วิชาการแก่ชุมชน (ส่วนกิจการเพื่อ สังคม)
3. ความถูกต้องของการทำงานระบบใน ภาพรวม	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก
4. การส่งมอบงานได้ทันเวลา	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก
5. เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาใช้มีความ เหมาะสม	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก
6. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก
การให้บริการการใช้งานหลังการติดตั้งระบบ/โปรแกรม				
1. เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจอย่าง มาก
2. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการให้ คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจ
3. มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหา อย่างเพียงพอ	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก
4. ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก
5. ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการ ตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจอย่าง มาก

ที่มาข้อมูล : รายงานผลประเมินคุณภาพผู้ส่งมอบ ปีการศึกษา 2561

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customers-Focused Results)

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customers Satisfaction)

ในปีนี สำนักรคอมพิวเตอร์กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักรคอมพิวเตอร์ ตามปีการศึกษา ปีละ 2 ครั้ง (ประมาณช่วงเดือนมกราคมและกรกฎาคมของทุกปี) โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักรคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.32)

ตารางที่ 7.2ก(1)-1 ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักรคอมพิวเตอร์

บริการ	ผลประเมิน (ภาคการศึกษา 1/2561)
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ระดับ พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.09 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 81.82)
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	ระดับ พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.90 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.09)
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	ระดับ พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.85 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 77.08)
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ระดับ พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.91 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.24)
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	ระดับ พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 75.42)

ที่มาข้อมูล : รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักรคอมพิวเตอร์
ปีการศึกษา 2561

นอกจากนี้ สำนักรคอมพิวเตอร์ยังมีช่องทางการให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนการให้บริการผ่านการติดต่อด้วยตนเอง บันทึกข้อความ โทรศัพท์ E-mail, Facebook, Line โดยได้นำข้อมูลร้องเรียนมาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น โดยสรุปสถิติการร้องเรียนดังนี้

ตารางที่ 7.2ก(1)-2 จำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์จากลูกค้า

บริการ	ปีการศึกษา 2561	
	จำนวน ข้อร้องเรียน	จำนวน ข้อร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไข/ปรับปรุง
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1	1
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	-	-
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	1	1
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	1	1
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	-	-

ที่มาข้อมูล : รายงานผลดำเนินการข้อร้องเรียนการให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์จากลูกค้า ปีการศึกษา 2561

(2) ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ในปีนี้เป็นปีแรกที่สำนักคอมพิวเตอร์กำหนดให้มีการประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ตามปีการศึกษา ปีละ 2 ครั้ง (ประมาณช่วงเดือนมกราคมและกรกฎาคมของทุกปี) โดยสรุปผลการประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 1/2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับ กลับมาใช้บริการอีก ค่าเฉลี่ย 0.24 คะแนน (ร้อยละ 62.13)

ตารางที่ 7.2ก(2)-1 ผลประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักคอมพิวเตอร์

บริการ	ผลการประเมินความผูกพันของลูกค้า ภาคการศึกษา 1/2561
บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และ เครือข่าย	ระดับ กลับมาใช้บริการอีกและแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 0.35 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 67.74)
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ มหาวิทยาลัย	ระดับ กลับมาใช้บริการอีก ค่าเฉลี่ย 0.14 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 57.10)
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน ทางการศึกษา	ระดับ กลับมาใช้บริการอีก ค่าเฉลี่ย 0.17 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 59.63)
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ระดับ กลับมาใช้บริการอีก ค่าเฉลี่ย 0.27 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 63.71)
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	ระดับ กลับมาใช้บริการอีก ค่าเฉลี่ย 0.24 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 61.78)

ที่มาข้อมูล : รายงานผลการประเมินความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ภาคการศึกษา 1/2561

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focused Results)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

ตารางที่ 7.3ก(1)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
จำนวนอัตรากำลังจำแนกตามโครงสร้างองค์กร	49	49	49
จำนวนอัตรากำลังใหม่	-	-	-

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
ร้อยละของอัตราว่าง	12.24	10.20	6.12
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีและดีเด่น	95.74	97.43	97.67

ที่มาข้อมูล : รายงานความเคลื่อนไหวอัตรากำลังของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561

(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)

ตารางที่ 7.3ก(2)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของบรรยากาศการทำงาน

ตัวชี้วัด	ปีการศึกษา		
	2559	2560	2561
ร้อยละความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	73.00	70.90
ร้อยละความพึงพอใจต่อสวัสดิการ	-	71.20	66.88

ที่มาข้อมูล : ผลประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2565 (ด้านสภาพแวดล้อมและกายภาพ และด้าน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ)

(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ตารางที่ 7.3ก(3)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	รอบปี	2559	2560	2561
ร้อยละความผาสุกของบุคลากร (Happinometer)	ปีงบประมาณ	-	72.37	58.10
ร้อยละความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์	ปีการศึกษา	74.61	87.35	81.20

ที่มาข้อมูล : ผลประเมินการวัดความผูกพัน ความพึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร มศว ปี 2560-2561
ผลประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ ปี 2559-2562 (ส่วนที่ 2 ด้านความผูกพันต่อองค์กร)

(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

ตารางที่ 7.3ก(4)-1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามทักษะวิชาชีพ

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามทักษะวิชาชีพ	97.87	63.83	81.25

ที่มาข้อมูล : รายงานผลดำเนินการพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม (Leadership, Governance and Societal Responsibility Results)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมสู่การปฏิบัติให้แก่บุคลากรได้ทราบโดยผ่านหัวหน้าฝ่าย ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และที่ประชุมคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน สำหรับลูกค้า ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ได้มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และเอกสารเผยแพร่ของสำนักคอมพิวเตอร์

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลและผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไปยังบุคลากร ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ รวมถึงเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ , Facebook , e-mail , Line เพื่อให้รับทราบเชิงนโยบายและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลดำเนินงานที่รับทราบการดำเนินการของส่วนงาน และรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นให้เกิดการปฏิบัติที่ดีส่งผลทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยมุ่งเน้นให้มีการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงาน มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดระยะเวลาและผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเป็นลำดับขั้นตอน โดยการสื่อสารไปยังคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการบริหารและติดตามงาน สำนักคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการประจำฝ่าย ตลอดจนคณะกรรมการผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์

และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานเป็นรายไตรมาส มีการนำผลการดำเนินงานของโครงการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ต่อไป

ตารางที่ 7.4ก(1)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของการนำองค์กร

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
ผลประเมินการบริหารงานของผู้บริหาร	-	82.70	83.70
ร้อยละของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ที่รับรู้และเข้าใจทิศทางขององค์กร	-	-	95.7

ที่มาข้อมูล : ผลประเมินสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเชิงบริหารจัดการของผู้บริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561 และผลประเมินการรับและความเข้าใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2561

(2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการเงินและด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย โดยมีรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักคอมพิวเตอร์ ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน

ตารางที่ 7.4ก(2)-1 ผลการดำเนินการกำกับดูแลองค์กร ด้านการเงินและการบริหารความเสี่ยง

หัวข้อ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2559	2560	2561
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ประจำปี	ร้อยละ 85	49.14 (ต่ำกว่า เป้าหมาย)	77.69 (ต่ำกว่า เป้าหมาย)	74.20 (ต่ำกว่า เป้าหมาย)
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายจ่ายประจำปี (เงินอุดหนุนรัฐบาล)	ร้อยละ 95	99.87 (สูงกว่า เป้าหมาย)	99.40 (สูงกว่า เป้าหมาย)	11.62 (ต่ำกว่า เป้าหมาย)

หัวข้อ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2559	2560	2561
ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (ตามเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ)	7 ข้อ	7 (ตาม เป้าหมาย)	7 (ตาม เป้าหมาย)	7 (ตาม เป้าหมาย)

ที่มาข้อมูล : รายงานสถานะการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2561

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ (Law and Regulation)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย และได้มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านการประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อถือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด หากพบว่ามีกรณีละเมิด/ฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎก็จะเรียกผู้ที่ละเมิดมาตักเตือนและให้คำแนะนำ

นอกจากนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ให้บริการด้านเครือข่ายและข้อมูลสารสนเทศ จัดทำนโยบาย และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเผยแพร่ให้ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ เพื่อใช้ในการกำกับดูแลและติดตามผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 หากพบว่ามีกรณีฝ่าฝืนผู้ละเมิดจะได้รับโทษตามกฎหมาย และอาจได้รับโทษทางวินัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(4) จริยธรรม (Ethics)

จากผลการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กร การกำกับและติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติประจำปีที่กำหนดไว้ อีกทั้งมีความเป็นกัลยาณมิตรกับบุคลากรได้บังคับบัญชา แสดงออกทั้งกาย วาจา และใจ รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์การทำงานให้แก่บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์

(5) สังคม (Society)

สำนักคอมพิวเตอร์จัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นประจำ ได้แก่

- ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย

โดยใช้งบประมาณของสำนักคอมพิวเตอร์จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บัณฑิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับความรู้ทักษะในการใช้เครื่องมือพื้นฐานด้าน ICT ของมหาวิทยาลัย และเป็นผู้รู้เทคโนโลยีสารสนเทศและรู้สารสนเทศจากการใช้ ICT อย่างมีวิจรรย์าน และอย่างสร้างสรรค์

ตารางที่ 7.4ก(5)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดของการกำกับดูแลองค์กร ด้านสังคม (ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย)

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย	1	1	1
จำนวนหลักสูตรการจัดอบรม	6 (ตามเป้าหมาย)	8 (ตามเป้าหมาย)	6 (ตามเป้าหมาย)
จำนวนผู้เข้ารับบริการ	185 (สูงกว่าเป้าหมาย)	166 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)	172 (สูงกว่าเป้าหมาย)
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับดีขึ้น	94.45 (ตามเป้าหมาย)	92.56 (ตามเป้าหมาย)	91.77 (ตามเป้าหมาย)

ที่มาข้อมูล : ผลดำเนินการโครงการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2559-2561

- ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย

โดยใช้งบประมาณสนับสนุนของมหาวิทยาลัยจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน (บก.) ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานเลือกโรงเรียนหรือชุมชนในจังหวัดที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่

ตารางที่ 7.4ก(5)-2 ผลประเมินตัวชี้วัดของการกำกับดูแลองค์กร ด้านสังคม (ชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย)

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ภายนอกมหาวิทยาลัย	1	1	1
จำนวนครั้งการจัดอบรม	2 (ตามเป้าหมาย)	2 (ตามเป้าหมาย)	3 (ตามเป้าหมาย)
จำนวนผู้เข้ารับบริการ	130 (สูงกว่าเป้าหมาย)	60 (ตามเป้าหมาย)	80 (สูงกว่าเป้าหมาย)
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	99.29 (สูงกว่าเป้าหมาย)	92.64 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)	89.80 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)
จำนวนงานบริการวิชาการแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	100 (สูงกว่าเป้าหมาย)	100 (สูงกว่าเป้าหมาย)	100 (สูงกว่าเป้าหมาย)
ร้อยละผู้รับบริการสามารถนำความรู้ที่ได้ไป ใช้ให้เกิดประโยชน์	99.29 (สูงกว่าเป้าหมาย)	88.86 (สูงกว่าเป้าหมาย)	93.07 (สูงกว่าเป้าหมาย)

ที่มาข้อมูล : รายงานประจำปี โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ปี 2559-2561

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักคอมพิวเตอร์ประจำปี ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกไตรมาส โดยในภาพรวมของผลการปฏิบัติการประจำปีในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2561 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตารางที่ 7.4ข(1)-1 ผลประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

หัวข้อ	ปีงบประมาณ		
	2559	2560	2561
ร้อยละความสำเร็จของโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	72.00	67.72	81.82
ร้อยละการบรรลุตามตัวชี้วัดของโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี	94.44	91.30	88.89

ที่มาข้อมูล : ผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2559-2561

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)

(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial Performance)

หลังจากที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปีได้มีการดำเนินงานการใช้งบประมาณ และกำกับและติดตาม โดยรายงานผลการใช้งบประมาณทั้งรายรับและรายจ่าย พร้อมทั้งวิเคราะห์สถานะการเงินต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาดำเนินการต่อไป โดยในภาพรวมของการใช้งบประมาณรายจ่ายในช่วงปีงบประมาณพ.ศ. 2559 - 2561 มีผลการเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตารางที่ 7.5ก(1)-1 รายงานผลการใช้งบประมาณ รายรับและรายจ่ายประจำปี

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2559	2560	2561
งบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี	-	49,192,800	38,795,892	55,250,200
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนภาพรวม	ร้อยละ 95	24,491,417.06 (50.02%) (ต่ำกว่าเป้าหมาย)	32,599,414.82 (84.30%) (ต่ำกว่าเป้าหมาย)	22,764,180.34 (41.20%) (ต่ำกว่าเป้าหมาย)
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ประจำปี	ร้อยละ 85	49.14 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)	77.69 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)	74.20 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2559	2560	2561
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ เงินรายจ่ายประจำปี (เงินอุดหนุนรัฐบาล)	ร้อยละ 95	99.87 (สูงกว่าเป้าหมาย)	99.40 (สูงกว่าเป้าหมาย)	11.62 (ต่ำกว่าเป้าหมาย)

ที่มาข้อมูล : ข้อมูลจากรายงานสรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ (เงินอุดหนุนจากรัฐบาล) และ
งบประมาณเงินรายได้ ปี 2559-2561

(2) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด (Marketplace Performance)

ในปีการศึกษา 2561 สำนักคอมพิวเตอร์ยังไม่ได้กำหนดคู่แข่งชั้นทางการตลาด ดังนั้นสำนัก
คอมพิวเตอร์จึงยังไม่มีการวัดผลการดำเนินการด้านตลาดที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

ภาคผนวก 1

ผลดำเนินการแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2561

สำนักคอมพิวเตอร์ได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2561 และคณะกรรมการประเมินฯ ได้รายงานผลการประเมินฯ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้นำผลการประเมินฯ มาทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานในปีการศึกษา 2561 ดังรายละเอียดตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 ผลดำเนินการแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีการศึกษา 2561

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
<p>1. การกำหนดโครงร่างองค์กรเป็นลักษณะความท้าทายขององค์กรที่จะถูกนำไปแก้ปัญหาในแผนพัฒนา รวมบางประเด็นที่ยังไม่มีความชัดเจน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ผลิตภัณฑ์ (Production Offerings) ไม่ชัดเจน วิสัยทัศน์ในส่วนมาตรฐานสากล ยังไม่มีเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร <p>ข้อ 2ค เรื่องการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ชัดเจน</p>	<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อทบทวนและกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 	<ul style="list-style-type: none"> มีแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 แผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 	โครงร่างองค์กร	<p>การจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566 เมื่อวันที่ 22-24 กรกฎาคม 2561 ณ โรงแรม การ์เด้น คลิฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการจัดทำเอกสารแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 (ฉบับร่าง) เสร็จแล้ว อยู่ระหว่างรออนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนัก

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> • คำนิยม ในส่วน Innovation และ Value ยังเห็นภาพที่ไม่ชัดเจน 					<p>คอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำสำนัก คอมพิวเตอร์ พิจารณาลำดับ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดประชุม Focus Group คณะกรรมการจัดทำ แผนพัฒนาบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อ สำรวจข้อมูลความจำเป็นในการกำหนดหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของบุคลากรสำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เฉพาะวิชาชีพ) เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2561 • จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระยะ 5 ปี (ปี พ.ศ. 2561-2565)" เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 28 มิถุนายน 2561 • อยู่ระหว่างการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562-2565) เพื่อนำเสนอเข้าที่ ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงาน สำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการประจำ สำนักคอมพิวเตอร์ พิจารณาลำดับ โครงการองค์กร

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
					<ul style="list-style-type: none"> • ได้มีการทบทวนผลิตภัณฑ์ (Production Offerings) ให้ชัดเจนขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ผลิตภัณฑ์ (บริการ) • วิสัยทัศน์ในส่วนมาตรฐานสากล ได้มีการเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร ข้อ 2ค โดยใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกรอบการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง และวงจรคุณภาพ PDCA ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) และในแผนการพัฒนา ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการให้เกิดความยั่งยืน สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายนำการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565 • ค่านิยม ในส่วน Innovation และ Value สำนักคอมพิวเตอร์พยายามผลักดันให้มีการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร และนำองค์ความรู้ เพื่อทำให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรม และคุณค่าแก่องค์กรและสังคม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ มาดำเนินการดังกล่าวข้างต้น

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
2. การกำหนดกลุ่มลูกค้าให้สอดคล้องกับบริการ ถ้ากำหนดอย่างชัดเจนทำให้กระบวนการสนับสนุนลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ชัดเจนมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมทบทวนกลุ่มลูกค้าและการให้บริการ 	เพื่อกำหนดการแบ่งกลุ่มลูกค้าและการให้บริการให้ชัดเจน	มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	หมวด 3 (ลูกค้า)	มีประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดกลุ่มลูกค้าและการให้บริการที่ชัดเจน โดยจัด Workshop หมวด 3 กับหัวหน้าฝ่าย เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2561 และวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562
3. ยังขาดการนำเสนอข้อมูลตามข้อกำหนดของเกณฑ์ การนำเกณฑ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ จะช่วยส่วนงานออกแบบ จัดการ ปรับปรุงบริการ ตลอดจนจัดการนวัตกรรมที่เป็นระบบชัดเจนมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ 	เพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการให้ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> มีมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ มีคู่มือปฏิบัติการและบริการ 	หมวด 6 (การปฏิบัติการ)	<p>จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ โดยจัด Workshop หมวด 6 กับหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรแต่ละฝ่าย เมื่อวันที่ 14,19,20,26 พฤศจิกายน 2561</p> <ul style="list-style-type: none"> 14 พฤศจิกายน 2561 สำนักงานผู้อำนวยการ 19 พฤศจิกายน 2561 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ และฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 20 พฤศจิกายน 2561 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา 26 พฤศจิกายน 2561 ฝ่ายระบบสารสนเทศ <p>โดยสรุปดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> มีมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ โอกาสเชิงพัฒนา	รูปแบบ/โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หมายเหตุ	ผลดำเนินการ
					<ul style="list-style-type: none"> มีคู่มือปฏิบัติการและบริการ
<p>4. ตัวชี้วัดควรเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร และหมวดต่างๆ ควรมีทั้งตัววัดเฝ้าระวังและตัววัดแสดงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมทบทวนตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับโครงร่างองค์กร รวบรวมสถิติข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพเพื่อติดตามความคืบหน้าในการจัดทำข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมและเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร เพื่อรวบรวมสถิติข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อใช้ประกอบการประเมินฯ 	<ul style="list-style-type: none"> มีตัวชี้วัดที่เหมาะสมและเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร มีสถิติข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อใช้ประกอบการประเมินฯ 	<p>หมวด 7 (ผลลัพธ์)</p>	<p>จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับโครงร่างองค์กร โดยจัด Workshop เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2562 และวันที่ 1 เมษายน 2562</p> <ul style="list-style-type: none"> มีตัวชี้วัดที่เหมาะสมและเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร มีสถิติข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อใช้ประกอบการประเมินฯ

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 15069 โทรสาร 0 2259 2217
<http://cc.swu.ac.th>
www.facebook.com/SWUComputerCenter

