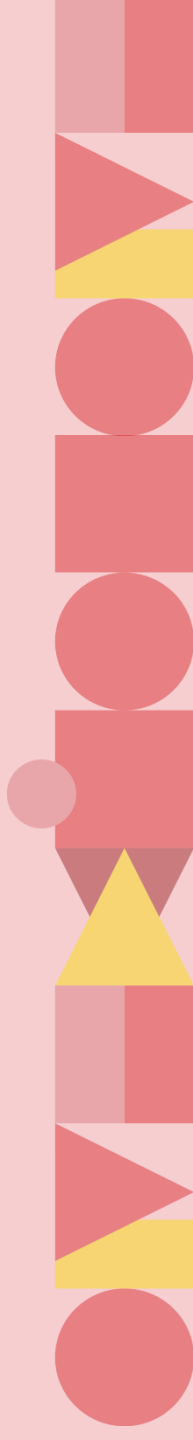




**สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**



# ยินดีต้อนรับ

กรรมการให้ข้อเสนอแนะ ด้านเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
ระดับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2561

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์ คงประเสริฐ กรรมการ
- อาจารย์ ดร.พองาม วีรุตมเสมอ กรรมการ

# หัวขื่อนำเสนอ

- 1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)
- 2. ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์
- 3. หมวด 1 การนำองค์กร
- 4. หมวด 2 กลยุทธ์
- 5. หมวด 3 ลูกค้า (Customer)
- 6. หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 7. หมวด 5 บุคลากร
- 8. หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)
- 9. หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)
- 10. การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2560 มาปรับปรุงการดำเนินงาน



# โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)





# ความเป็นมา

1. สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ในรูปของ “โครงการจัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์”



2. ยกฐานะเป็น “สำนักคอมพิวเตอร์” เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2536 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย



3. สำนักงานกลางตั้งอยู่ที่ประสานมิตรและได้ขยายพื้นที่ให้บริการไปยัง “สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์” อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2541



4. สำนักคอมพิวเตอร์ได้ปรับโครงสร้างหน่วยงานภายในของส่วนงาน เพื่อรองรับการบริหารภายใต้การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559

# ภารกิจหลัก

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานกลางของมหาวิทยาลัยมีภารกิจหลัก ดังนี้

- การจัดทำและวางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ดำเนินการจัดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัย
- ด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย
- ด้านการให้บริการวิชาการการฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

# ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์

## ปรัชญา

- พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างนวัตกรรมสังคมแห่งการเรียนรู้

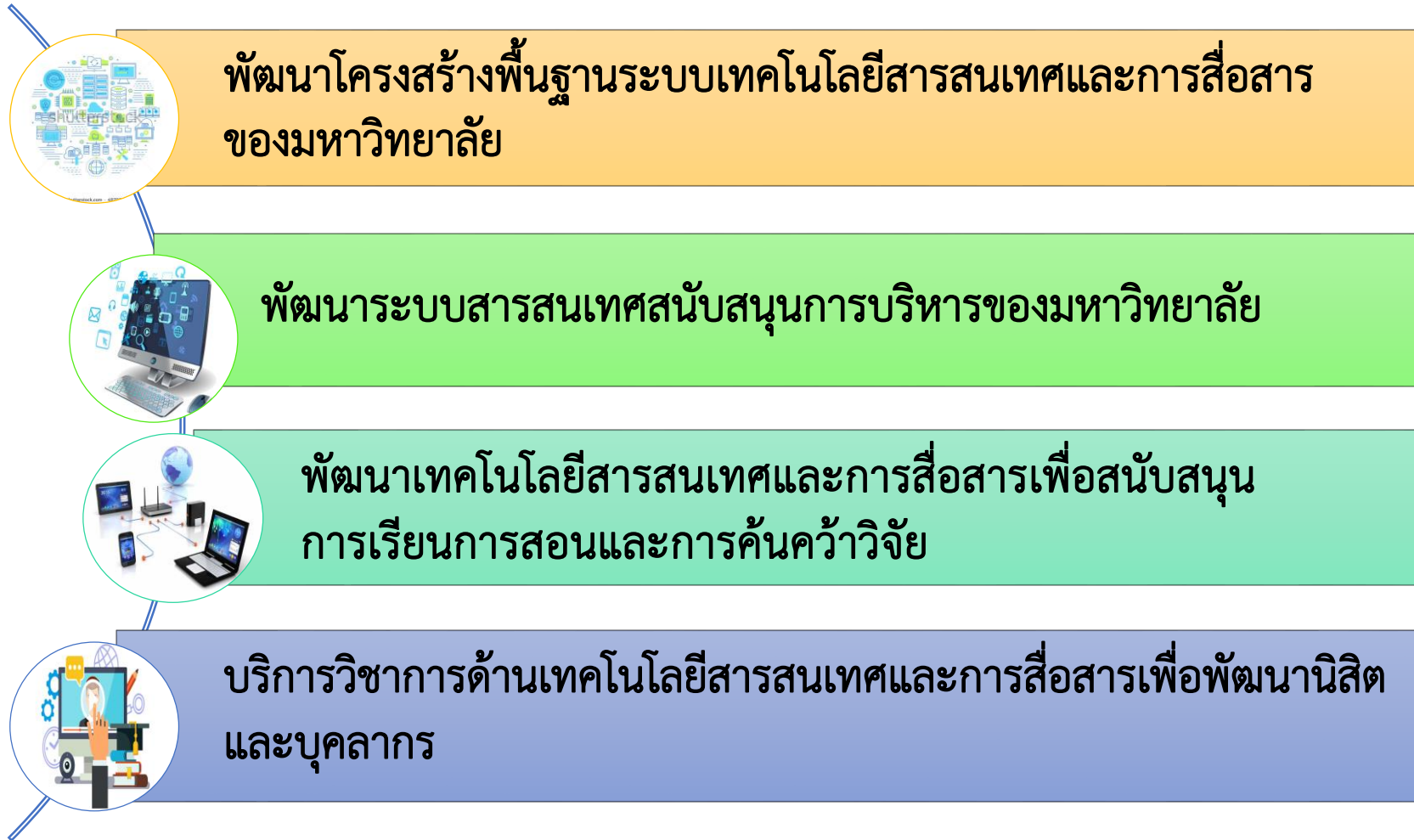
## ปณิธาน

- มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยปัญญา

## วิสัยทัศน์

- สำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

# พันธกิจ



# ค่านิยม

## STRIVE

“สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานสนับสนุนที่สร้างสรรค์  
งานบริการไอทีชั้นเลิศให้กับ มศว และสังคม”

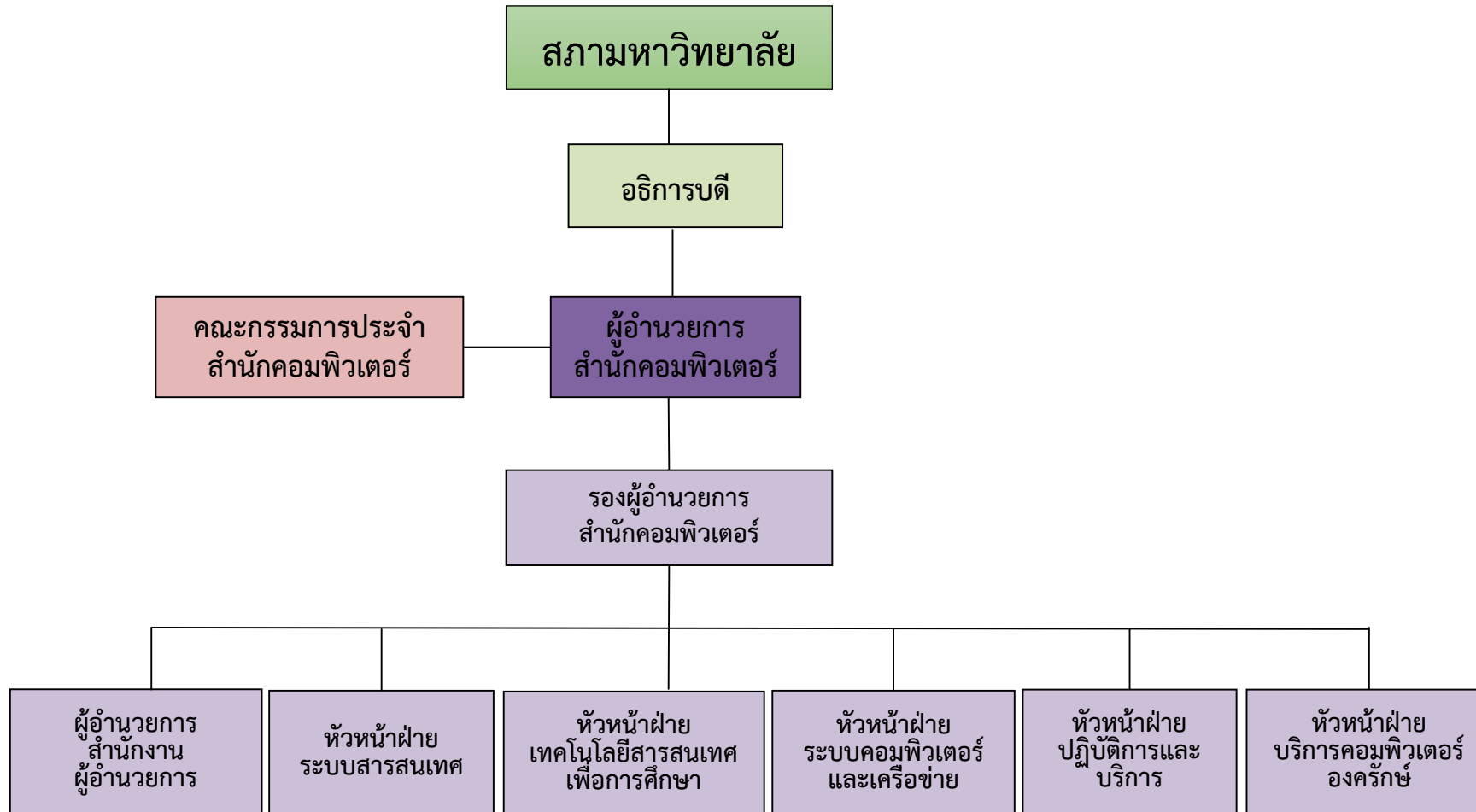
We will **STRIVE** towards Innovation and Excellent in IT services

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

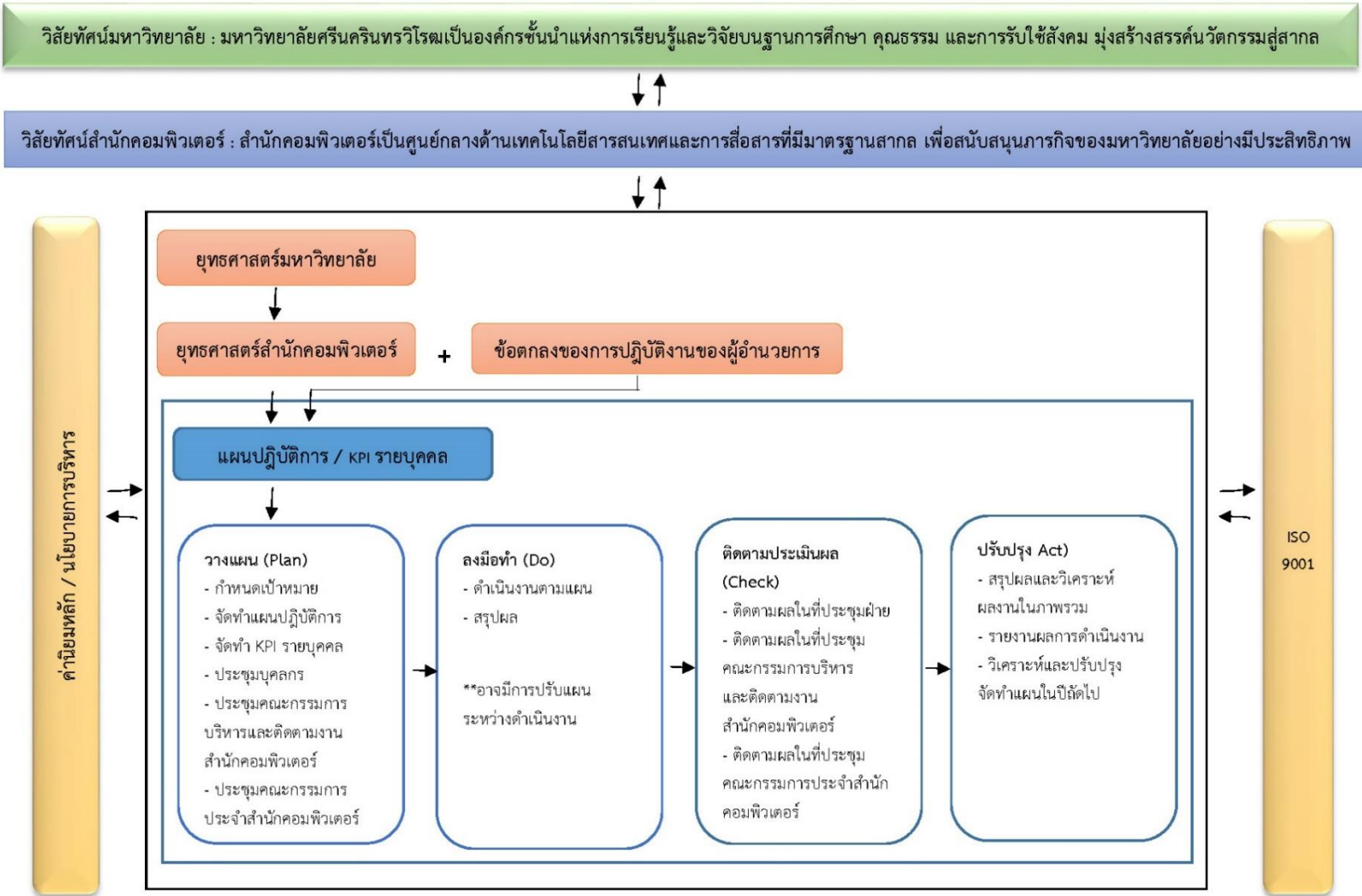
# สมรรถนะหลัก

สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ  
และมีความรู้ความสามารถ มีการติดตามเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ  
สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยี  
และนำมาประยุกต์ใช้งานได้

# โครงสร้างการบริหารส่วนงาน



# ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ





# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์



# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

สินค้าและบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่

1) บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

2) บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

3) บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

4) บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

5) บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

## โครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่

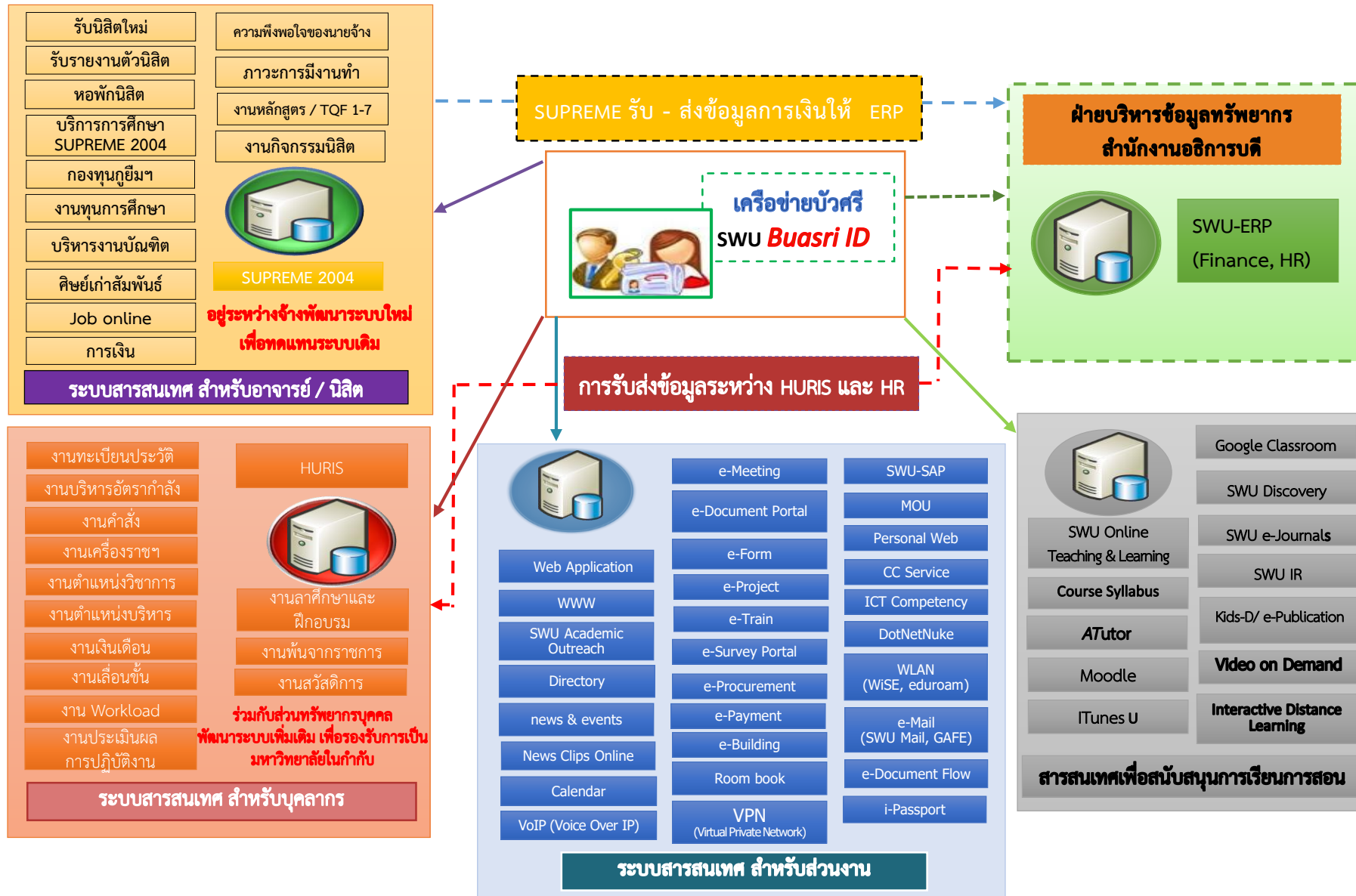
- 1) ระบบเครือข่าย
- 2) ระบบเครือข่ายไร้สาย
- 3) ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony)
- 4) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- 5) ระบบรักษาความปลอดภัย

# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

## บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุน การบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย

# ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัย



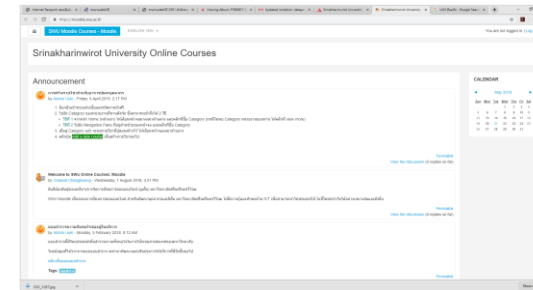
# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และ  
การให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์



เว็บไซต์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



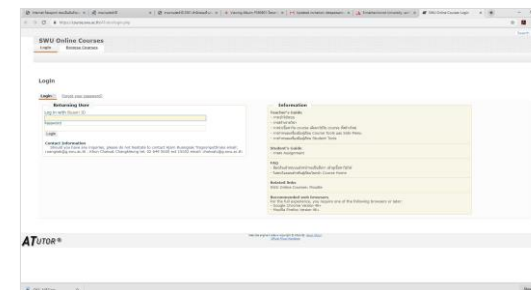
ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (Atutor)



ห้อง Active Learning



ห้อง Smart Classroom



ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (Moodle)

# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

## บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

เป็นการให้บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน

ห้องบริการ	ประสานมิตร		องครักษ์		รวม	
	ห้อง	PC	ห้อง	PC	ห้อง	PC
1) ห้องบรรยายเพื่อการเรียนการสอน	1*	1	1	1	2	2
2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและการบริการ	3**	95	3**	148	6	243
3) ห้องประชุม	3	-	1	-	4	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>					<b>12</b>	<b>245</b>

\* Smart classroom \*\* Active Learning



# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



ห้อง Smart classroom และห้องบรรยาย



ห้อง Active Learning



ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียน  
การสอนและการบริการ



ห้องประชุม



ห้องประชุมทางไกล



# ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักคอมพิวเตอร์

## บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต  
คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่

### 1) โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

โดยดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อ  
ตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัย และสร้างงานบริการวิชาการ  
แก่ชุมชนโครงการ 1 จังหวัด 1 มหาวิทยาลัย

### 2) โครงการบริการวิชาการแก่บุคลากร และนิสิต

โดยมีการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ไอซีทีที่  
หลากหลาย เพื่อนำมาใช้งานได้อย่างเหมาะสม ทั้งด้านการเรียนการ  
สอน และการปฏิบัติงานต่างๆ



# หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)



# หมวด 1 การนำองค์กร

## การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

### 1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ มีการถ่ายทอดและวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมไปสู่การปฏิบัติให้แก่บุคลากรทราบโดยผ่านหัวหน้าฝ่าย และที่ประชุมผู้บริหารและบุคลากรเป็นประจำ สำหรับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์และในรูปแบบของเอกสารเผยแพร่

### 2) การสื่อสาร

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลและผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไปยังบุคลากร ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ รวมถึงเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ , Facebook , Mail , Line เพื่อให้รับทราบเชิงนโยบายและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลดำเนินงานที่ดี

### 3) พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์มีความมุ่งมั่นให้เกิดการปฏิบัติที่ดีส่งผลทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยมุ่งเน้นให้มีการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

# หมวด 1 การนำองค์กร

## การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

### 1) การกำกับดูแลองค์กร

สำนักคอมพิวเตอร์ใช้หลักการบริหารแบบกระจายอำนาจร่วมกับหลักสูตรมาภิบาล นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการเงินและด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย รวมถึงมีระบบบริหารความเสี่ยง

### 2) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย และได้มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านการประชุมต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อถือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักสูตรมาภิบาลและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย

### 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ประกาศเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม สำนักคอมพิวเตอร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากร

# หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy Development)



# หมวด 2 กลยุทธ์

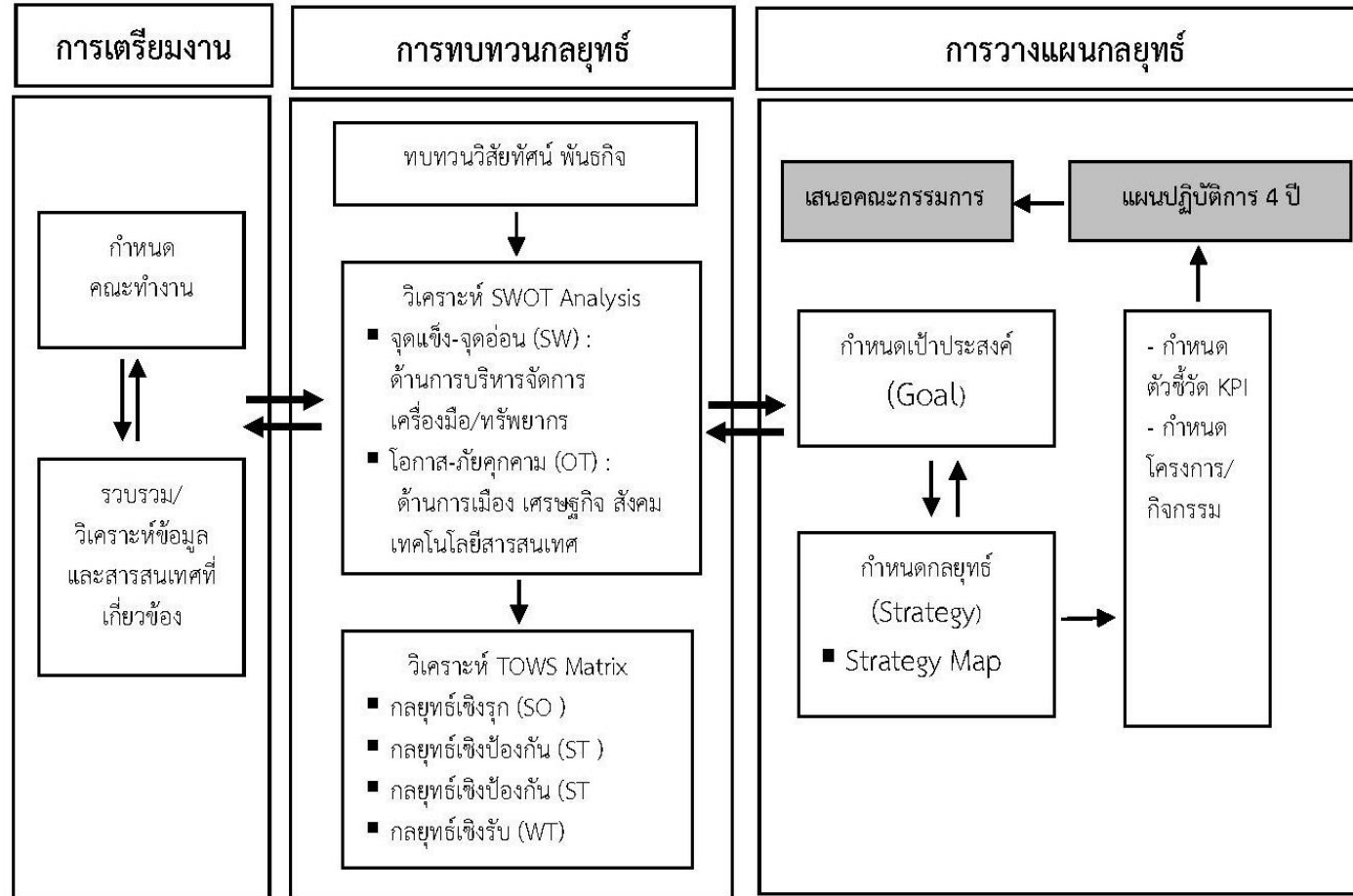
## การจัดทำแผนกลยุทธ์

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 จัดทำขึ้น โดยการทบทวน และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ฯ พ.ศ. 2560-2564 ภายใต้กรอบของ

- 1) แผนยุทธศาสตร์ 15 ปี ของ มศว (พ.ศ. 2553-2567)
- 2) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ มศว พ.ศ. 2560-2563
- 3) ผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2560
- 4) ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- 5) วิสัยทัศน์การบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

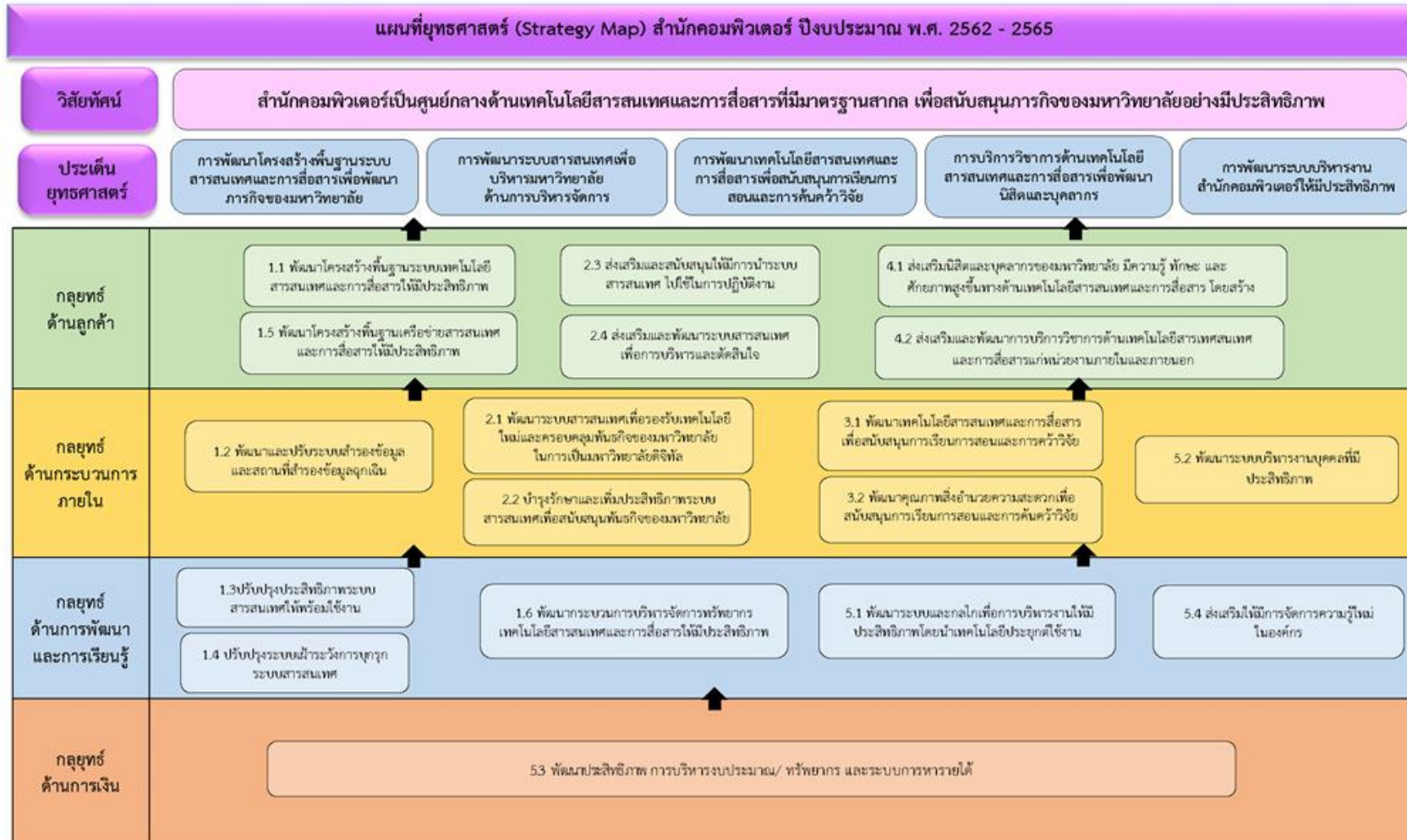
# หมวด 2 กลยุทธ์

## กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์



# หมวด 2 กลยุทธ์

## Strategy Map





# หมวด 2 กลยุทธ์

## การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

สำนักคอมพิวเตอร์จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อเป็นการขับเคลื่อน แผนยุทธศาสตร์ ผ่านที่ประชุมผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายแจ้งต่อบุคลากรนำไปปฏิบัติ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินอย่างเพียงพอในการดำเนินงานตามแผน

อีกทั้งยังได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านบุคลากร มีการจัดทำแผนพัฒนา บุคลากร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากร

# หมวด 3 ลูกค้า (Customer)



# หมวด 3 ลูกค้า

ลูกค้าในปัจจุบันของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ นิสิต, อาจารย์, บุคลากร, ผู้บริหารมหาวิทยาลัย, ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก

โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้าตามช่องทางบริการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลและนำไปแก้ไขในทันที มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ ความต้องการของผู้ใช้บริการ นำไปปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งมีวิธีการสนับสนุนลูกค้าในด้านต่างๆ ตามความต้องการในการใช้บริการที่แตกต่างกัน เพื่อให้เข้าถึงการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์



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



# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง ผลการดำเนินการขององค์กร

- มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2562-2565 และกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละกลยุทธ์ โดยในแต่ละปี จะจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี
- มีการรายงานผลและติดตามผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นรายไตรมาส ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานของสำนักคอมพิวเตอร์และคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะการดำเนินการ
- ผลการดำเนินงานตามแผนและตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ โดยในไตรมาสที่ 1 ผลการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 80.65 ไตรมาสที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนคิดเป็นร้อยละ 77.78 (โครงการที่ดำเนินการล่าช้า 7 โครงการ) และคาดว่าผลการดำเนินงานในรายไตรมาส 3 และ 4 จะสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่ตั้งไว้

# หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

## การจัดการความรู้ สารสนเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยยึดหลักด้านความมั่นคงปลอดภัย 3 ประการ

- |                     |  |
|---------------------|--|
| C (Confidentiality) | ต้องมีการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ       |
| I (Integrity)       | ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบจะต้องมีความถูกต้อง |
| A (Availability)    | ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ         |

# หมวด 5 บุคลากร (Workforce)



# หมวด 5 บุคลากร

## ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับโครงสร้างภายในส่วนงานเมื่อ พ.ศ. 2559 แบ่งเป็น 6 ฝ่าย

ที่	ฝ่าย	จำนวนบุคลากร	อัตราว่าง
1	ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ	12	-
2	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9	-
3	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	12	1
4	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	4	-
5	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ	5	1
6	บริการคอมพิวเตอร์องค์กรฯ	5	-
	รวม	47	2

โดยการบริหารงานบุคคลของสำนักคอมพิวเตอร์ยึดปฏิบัติตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



# หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operation)



# หมวด 6 การปฏิบัติการ

## 1) กระบวนการทำงาน

- มีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการตามผลิตภัณฑ์หลักโดยใช้หลักแนวคิด PDCA
- การจัดการกระบวนการ ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีตัวชี้วัดสำหรับกำกับผลงาน

## 2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์ทุกรายไตรมาส และรายงานผลตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ผ่านระบบ SWU-SAP ในรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน



# หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)



# หมวด 7 ผลลัพธ์

ผลการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ในรอบปีการศึกษา 2561 ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่จำเป็นต่อการสร้างความยั่งยืนของส่วนงาน ได้แก่

- 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 2) ผลลัพธ์ด้านลูกค้า
- 3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 5) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

# การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2560 มาปรับปรุงการดำเนินงาน



# การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2560 มาปรับปรุงการดำเนินงาน

สำนักคอมพิวเตอร์ได้นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 มาทบทวนและปรับปรุงการดำเนินการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2561 ดังนี้

ผลการประเมิน ปี 2560	ทบทวนและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการ ปี 2561
<p>1) การกำหนดโครงสร้างองค์กรเป็นลักษณะความท้าทายขององค์กรที่จะถูกนำไปแก้ปัญหาในแผนพัฒนา รวมบางประเด็นที่ยังไม่มีความชัดเจน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● ผลิตภัณฑ์ (Production Offerings) ไม่ชัดเจน</li><li>● วิสัยทัศน์ในส่วนมาตรฐานสากล ยังไม่มีเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร ข้อ 2ค เรื่องการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ชัดเจน</li><li>● ค่านิยม ในส่วน Innovation และ Value ยังเห็นภาพที่ไม่ชัดเจน</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนพัฒนาองค์กรและจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2566</li><li>2) ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565</li><li>3) ได้มีการทบทวนผลิตภัณฑ์ (Production Offerings) ให้ชัดเจนขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ผลิตภัณฑ์ (บริการ)</li><li>4) วิสัยทัศน์ในส่วนมาตรฐานสากล ได้มีการเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร ข้อ 2ค และมีนโยบายนำการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565</li><li>5) ค่านิยม ในส่วน Innovation และ Value สำนักคอมพิวเตอร์พยายามผลักดันให้มีการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร</li></ol>

## การนำผลการประเมินปีการศึกษา 2560 มาปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการประเมิน ปี 2560	ทบทวนและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการ ปี 2561
2) การกำหนดกลุ่มลูกค้าให้สอดคล้องกับบริการ ถ้ากำหนดอย่างชัดเจน ทำให้กระบวนการสนับสนุนลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ชัดเจนมากขึ้น	จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดกลุ่มลูกค้าและการให้บริการที่ชัดเจน โดยจัด Workshop หมวด 3 กับหัวหน้าฝ่าย
3) ยังขาดการนำเสนอข้อมูลตามข้อกำหนดของเกณฑ์ การนำเกณฑ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ จะช่วยส่วนงานออกแบบ จัดการ ปรับปรุงบริการ ตลอดจนจัดการนวัตกรรมที่เป็นระบบชัดเจนมากขึ้น	จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ โดยจัด Workshop หมวด 6 กับหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรแต่ละฝ่าย โดยสรุปดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีมาตรฐานในการปฏิบัติการและบริการ</li> <li>• มีคู่มือปฏิบัติการและบริการ</li> </ul>
4) ตัวชี้วัดควรเชื่อมโยงกับโครงร่างองค์กร และหมวดต่างๆ ควรมีทั้งตัววัดเฝ้าระวังและตัววัดแสดงผลและประสิทธิภาพ	จัดประชุมเพื่อทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับโครงร่างองค์กร และจัดทำสถิติข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อใช้ประกอบการประเมินฯ

# ขอขอบพระคุณทุกท่าน

