

**แผนพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (AS-EdPEX) ปีการศึกษา 2562**  
**ส่วนงาน : สำนักคอมพิวเตอร์**

Feedback Report ปีการศึกษา 2561 (ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/โอกาสในการพัฒนา)	รูปแบบ/โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
<b>โครงสร้างองค์กร</b>				
ควรพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันขององค์กรเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำกลยุทธ์	พิจารณาข้อมูลของหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกันเพื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันขององค์กร	ข้อมูลสำหรับการพัฒนาองค์กร	มีกลยุทธ์การแข่งขันขององค์กร	คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์
<b>หมวด 2 กลยุทธ์</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน output/outcome ขององค์กร เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาทบทวนตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์</li> <li>ทบทวนผลการดำเนินงานและปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์</li> <li>กลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการขององค์กร</li> </ul>	สามารถดำเนินงานได้ตามตัวชี้วัดตามวิสัยทัศน์ขององค์กร	คณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์/คณะทำงานประกันคุณภาพฯ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ควรพิจารณาถึงแนวทางในการหารายได้เพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย</li> </ul>	จัดทำแผนกลยุทธ์การหารายได้ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565)ของสำนักคอมพิวเตอร์	มีแผนกลยุทธ์การหารายได้ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ของสำนักคอมพิวเตอร์	มีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์การหารายได้ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ของสำนักคอมพิวเตอร์	คณะกรรมการการหารายได้ของสำนักคอมพิวเตอร์

Feedback Report ปีการศึกษา 2561 (ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/โอกาสในการพัฒนา)	รูปแบบ/โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
<b>หมวด 3 ลูกค้ำ</b>				
<p>ควรปรับปรุงช่องทางการสื่อสารหรือวิธีการในการรับฟังลูกค้าที่เป็นลักษณะเชิงรุกมากขึ้น เช่น การลงพื้นที่สำรวจจุดติดตั้งเครื่องช่วยไร้สาย ว่าจะต้องติดตั้งเพิ่มเติมที่ใดบ้าง จำนวนที่จุดบริการ คำนวณงบประมาณเบื้องต้นว่าต้องใช้ประมาณเท่าใด เพื่อให้ส่วนงานจัดตั้งค่าของบประมาณในปีถัดไป เพื่อลดต้นทุนของสำนักคอมพิวเตอร์ และสามารถตอบสนองความต้องการของส่วนงานได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก</li> </ul>	<p>มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้า</p>	<p>ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 5</p>	<p>คณะกรรมการส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักคอมพิวเตอร์/งานบริการการศึกษา</p>
<b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>				
<p>ควรพิจารณากำหนดให้หน่วยงานย่อยภายในองค์กรได้มีโอกาสในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 เรื่องต่อปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการทบทวนและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<p>มีการทบทวนและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>จำนวนการปรับปรุงการทำงานอย่างน้อย ฝ่ายละ 1 เรื่องต่อปี</p>	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์</p>
<b>หมวด 5 บุคลากร</b>				
<p>ควรพิจารณาวางแผนการจัดทำ KM เพื่อถอดประสบการณ์และความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะเกษียณอายุงาน อาจจะอยู่ในรูปของ Work Flow หรือ Work Manual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมการพัฒนาการจัดการความรู้ประจำปี ตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2563-2565</li> <li>กำหนดเป็นตัวชี้วัดหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล</li> </ul>	<p>เกิดองค์ความรู้จากการถอดประสบการณ์และความรู้จากบุคลากรอยู่ในรูปของ Work Flow หรือ Work Manual</p>	<p>มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เก็บไว้บนระบบฐานข้อมูลการจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</p>	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์/งานบุคคล</p>

Feedback Report ปีการศึกษา 2561 (ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/โอกาสในการพัฒนา)	รูปแบบ/โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
<b>หมวด 6 การปฏิบัติการ</b>				
1. ควรพิจารณาจัดทำ flow ขั้นตอน การให้บริการหรือแนวทางการแก้ไข ปัญหาทางเบื้องต้น สำหรับใช้งาน ภายในและภายนอกส่วนงาน เพื่อ รองรับปัญหาการขาดแคลนบุคลากร สำหรับการออกพื้นที่ให้บริการ	จัดทำขั้นตอน (flow) การให้บริการหรือแนวทางการแก้ไขปัญหางานเบื้องต้น สำหรับใช้งานภายในและภายนอกส่วนงาน	มีขั้นตอน (flow) การให้บริการหรือแนวทางการแก้ไขปัญหางานเบื้องต้น สำหรับใช้งานภายในและภายนอกส่วนงาน	ขั้นตอน (flow) งานบริการสามารถนำไปใช้ได้จริง	ทุกฝ่าย
2. ควรพิจารณาจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งานระบบต่างๆ ให้กับบุคลากร ภายในและภายนอกองค์กรหรือจัดทำคู่มือสรุปการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบของ Infographic	● จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบหรือการให้บริการเบื้องต้น ในรูปแบบของ infographic หรือรูปแบบที่เหมาะสม	● มีสื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบหรือการให้บริการเบื้องต้น ในรูปแบบของ infographic หรือรูปแบบที่เหมาะสม	ผู้ให้บริการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้หรือแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองได้	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
3. ควรพิจารณากำหนดเลือกหัวข้อที่ทำ ทายต่อการเตรียมความพร้อมด้าน ความปลอดภัยและรองรับต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น ถ้าระบบ internet ล่ม หน่วยงานจะมีการเตรียมความพร้อม และรองรับอย่างไร	● จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติ ● จัดตั้งสถานที่สำรองข้อมูลสารสนเทศ	● มีแผนรับมือภัยพิบัติ ● มีสถานที่สำรองข้อมูลสารสนเทศ	● มีการทดสอบและดำเนินงานตามแผนรับมือภัยพิบัติ	ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
<b>หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)</b>				
ควรเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน output/outcome ขององค์กร เพื่อนำมาใช้ในการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	ทบทวนตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	มีตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	สามารถดำเนินการได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนด	คณะทำงานประกันคุณภาพฯ