



# รายงานการประเมินตนเอง SELF ASSESSMENT REPORT

## สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

# EdPEX 2019



สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้นำตัวบ่งชี้ สกอ. ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยและอัตลักษณ์ มาบูรณาการเป็นตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานระดับสำนักใช้เป็นกรอบการดำเนินงาน และในปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินตนเอง และผลักดันให้หน่วยงานทุกระดับดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564)

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report : SAR) ประจำปีการศึกษา 2562 ได้รวบรวมข้อมูลที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติตามพันธกิจต่าง ๆ ที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยวิทยาเขตสุรินทร์ และทำการวิเคราะห์ผลลัพธ์การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางของ EdPEX ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รายงานฉบับนี้จะทำให้สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางการดำเนินงาน ประเด็นความสอดคล้อง บูรณาการ และผลลัพธ์ที่สะท้อนการตอบสนองวิสัยทัศน์และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ขององค์กรและช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ นำสาระสำคัญในรายงานฉบับนี้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป



(นางสาวสำราญ ฝาสุข)

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

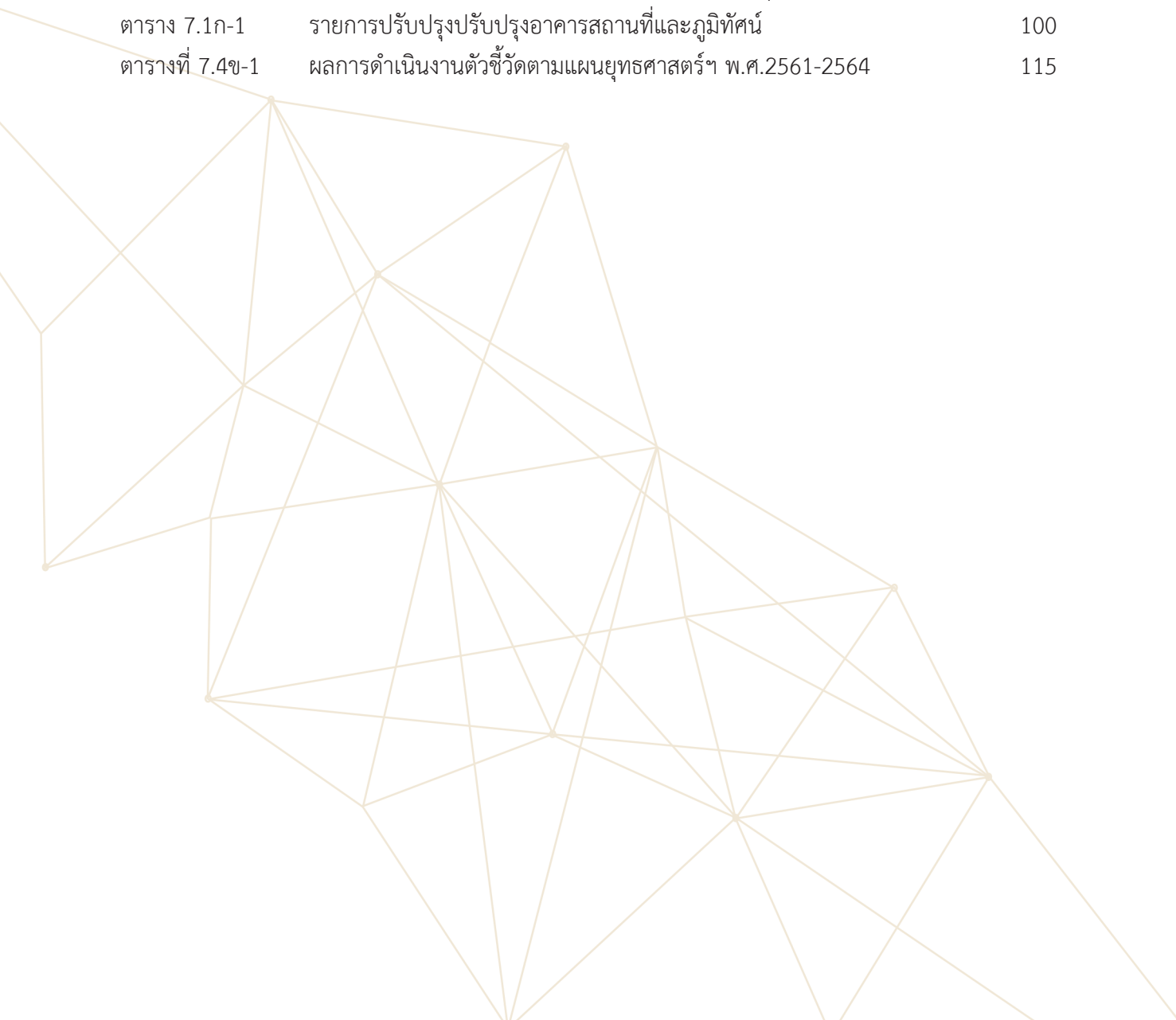
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

เนื้อหา	หน้า
<b>บทนำ : โครงร่างองค์กร</b>	
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร	16
<b>หมวด 1 การนำองค์การ</b>	
1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง	20
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	29
<b>หมวด 2 กลยุทธ์</b>	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	36
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	44
<b>หมวด 3 ลูกค้ำ</b>	
3.1 เสียงของลูกค้ำ	50
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	53
<b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ	60
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	63
<b>หมวด 5 บุคลากร</b>	
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	70
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	75
<b>หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ</b>	
6.1 กระบวนการทำงาน	82
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	92
<b>หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน</b>	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ	98
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ	104
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	107
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล	112
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	116

# สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตาราง OPก(1)-1	บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจ	1
ตาราง OP1ก(2)-1	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลัก	4
ตาราง OP1ก(3)-1	ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	5
ตาราง OP1ก(3)-2	คำตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	6
ตาราง OP1ก(3)-3	ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ	6
ตาราง OP1ก(4)-1	อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ	7
ตาราง P1ก(5)-1	กฎระเบียบ ข้อบังคับ	8
ตาราง OP1ข(2)-1	ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13
ตาราง OP1ข(3)-1	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ บทบาท ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	14
ตาราง OP2ก(1)-1	ประเด็นเทียบเคียงและคู่เทียบของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	16
ตาราง P2ก(2)-1	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับนวัตกรรมและความร่วมมือ	17
ตาราง P2ก(3)-1	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูล	17
ตาราง OP2ข-1	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	18
ตารางที่ 1.1ก(1)-1	วิธีดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร	21
ตาราง 1.1ก(1)-2	การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยม	21
ตาราง 1.1ก(2)-1	กิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม	22
ตาราง 1.1ก(2)-2	พฤติกรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรที่ต้องถือปฏิบัติร่วมกัน	23
ตารางที่ 1.1ก(3)-1	บทบาทของผู้นำระดับสูงในการสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ	25
ตารางที่ 1.1ข(1)-1	ตัวอย่างการยกย่องชมเชยและเชิดชูเกียรติ	27
ตารางที่ 1.1ข(1)-1	ช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
ตารางที่ 1.2ก(2)-1	การประเมินผู้บริหารระดับสูง	30
ตาราง 1.2ค(1)-1	โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมเสริมความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม	32
ตาราง 1.2ค(2)-1	โครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ	33
ตาราง 2.1ก(1)-1	ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี	37
ตาราง 2.1ก(3)-1	การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์	39
ตาราง 2.1ข(1)(2)-1	การนำความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้ประโยชน์	42
ตาราง 3.1ก(1)(2)-1	วิธีการรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น และการนำไปใช้ประโยชน์	50
ตาราง 3.2ก(1)-1	การกำหนดและปรับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	54
ตาราง 3.2ก(2)-1	ระบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	55
ตาราง 3.2ก(3)-1	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่ถูกจำแนกตามกลุ่ม	56
ตาราง 3.2ข(1)-1	วิธีการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	56

ตาราง		หน้า
ตาราง 4.2ก(1)	องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีและการนำไปใช้ประโยชน์	64
ตาราง 4.2ข(2)-1	ระบบและระดับการเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทการใช้งานระบบสารสนเทศ	66
ตาราง 4.2ข(4)-1	กระบวนการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย	67
ตาราง 5.2ก(1)	ความมุ่งมั่นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร	76
ตาราง 5.2ก(3)-1	ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ	77
ตาราง 5.2ข(1)-1	การเรียนรู้และพัฒนาตามความต้องการของบุคลากรทุกระดับ	79
ตาราง 6.1ก(1)-1	กระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญขององค์กร	83
ตาราง 6.1ข(1)-1	กระบวนการทำงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงาน	86
ตาราง 6.1ข(1)-2	กระบวนการทำงานที่มีการปรับปรุงจากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	91
ตาราง 6.2ก-1	การควบคุมต้นทุนตามนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	93
ตาราง 6.2ข-1	กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	94
ตาราง 6.2ค(1)-1	การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	95
ตาราง 7.1ก-1	รายการปรับปรุงปรับปรุงอาคารสถานที่และภูมิทัศน์	100
ตารางที่ 7.4ข-1	ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ฯ พ.ศ.2561-2564	115



# สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
ภาพที่ OP1ข(1)-1	โครงสร้างการบริหารของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	11
ภาพที่ 2.1ก(1)-1	การวางแผนยุทธศาสตร์	36
ภาพที่ 2.1ก(4)-4	ระบบงานของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	41
ภาพที่ 2.2ก(1)(2)-1	กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ	45
ภาพที่ 4.1ข-1	กระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	62
ภาพที่ 5.1ก(1)-1	กระบวนการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง	70
ภาพที่ 5.1ก(1)-2	เชื่อมโยงของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	71
ภาพที่ 5.1ก(1)-2	กระบวนการสรรหาบุคลากร	72
ภาพที่ 5.2ก(2)-1	ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร	77
ภาพที่ 5.2ก(4)-1	ลำดับขั้นของความผูกพัน	78
ภาพที่ 6.1ข(1)-1	วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA	85
ภาพที่ 7.1ก-1	จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด	98
ภาพที่ 7.1ก-2	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดในแต่ละปี	98
ภาพที่ 7.1ก-3	ร้อยละจำนวนนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	98
ภาพที่ 7.1ก-4	จำนวนทุนการศึกษาที่ได้มาจากผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือขององค์กร	98
ภาพที่ 7.1ก-5	จำนวนโครงการที่ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะ ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ครอบคลุมทุกด้าน	99
ภาพที่ 7.1ก-6	จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา	99
ภาพที่ 7.1ก-7	จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการตีพิมพ์ หรือเผยแพร่	99
ภาพที่ 7.1ข(1)-1	จำนวนกระบวนการที่ประกาศรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	100
ภาพที่ 7.1ข(1)-2	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลาทุกกระบวนการ	100
ภาพที่ 7.1ข(1)-3	ร้อยละที่ลดลงของระยะเวลาเฉลี่ยที่หน่วยงานสามารถให้บริการ ได้เมื่อเทียบกับระยะเวลามาตรฐานทุกกระบวนการ	100
ภาพที่ 7.1ข(1)-4	จำนวนองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีที่นำไปใช้ประโยชน์	101
ภาพที่ 7.1ข(1)-5	จำนวนห้องประชุมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในการสร้างนวัตกรรมหรือให้บริการ	101
ภาพที่ 7.1ข(1)-6	สถิติค่าน้ำประปา	101
ภาพที่ 7.1ข(1)-7	สถิติค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	101
ภาพที่ 7.1ข(1)-8	สถิติค่าไฟฟ้า	101
ภาพที่ 7.1ข(1)-9	สถิติการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และหมึกถ่ายเอกสาร	101
ภาพที่ 7.1ข(2)-1	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย ปี 2562	102
ภาพที่ 7.1ข(2)-2	ร้อยละของบุคลากรที่ได้ฝึกซ้อมป้องกันอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ	102
ภาพที่ 7.1ข(2)-3	จำนวนจุดติดตั้ง WIFI	102
ภาพที่ 7.1ข(2)-4	จำนวนผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	102
ภาพที่ 7.1ข(2)-5	จำนวนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	102

ภาพ		หน้า
ภาพที่ 7.1ข(2)-6	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย	102
ภาพที่ 7.1ค-1	ร้อยละการส่งมอบครุภัณฑ์ตรงตามเวลาที่กำหนด	103
ภาพที่ 7.1ค-2	ความพึงพอใจในการประเมินผู้ขาย	103
ภาพที่ 7.1ค-3	ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดซื้อครุภัณฑ์	103
ภาพที่ 7.1ค-4	ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดซื้อวัสดุโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	103
ภาพที่ 7.1ค-5	จำนวนความร่วมมือกับนานาชาติ	103
ภาพที่ 7.1ค-6	จำนวนสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกสหกิจศึกษา	103
ภาพที่ 7.2ก(1)-1	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้านวิทยบริการ	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-2	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการห้องสมุด	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-3	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของหอพักสวัสดิการนักศึกษา	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-4	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านการเงิน	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-5	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการห้องประชุม	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-6	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านพัฒนานักศึกษา	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-7	ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร	104
ภาพที่ 7.2ก(1)-8	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านยานพาหนะปี 2562	105
ภาพที่ 7.2ก(1)-9	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	105
ภาพที่ 7.2ก(1)-10	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	105
ภาพที่ 7.2ก(1)-11	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละด้านเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	105
ภาพที่ 7.2ก(1)-12	ร้อยละความพึงพอใจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	105
ภาพที่ 7.2ก(2)-1	กิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์	106
ภาพที่ 7.2ก(2)-2	จำนวนกิจกรรมจิตอาสาที่นักศึกษาเข้าร่วมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกจัดขึ้น	106
ภาพที่ 7.2ก(2)-3	ร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษาทั้งหมดต่อปีการศึกษา	106
ภาพที่ 7.2ก(2)-4	อัตราการออกของนักศึกษา	106
ภาพที่ 7.3ก(1)-1	จำนวนบุคลากรเต็มเวลาของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	107
ภาพที่ 7.3ก(1)-2	จำนวนบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษา	107
ภาพที่ 7.3ก(1)-3	จำนวนบุคลากรจำแนกตามโครงสร้างหน่วยงาน	107
ภาพที่ 7.3ก(1)-4	ผลการประเมินสมรรถนะที่แสดงออกต่อสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรแต่ละระดับโดยเฉลี่ย	107
ภาพที่ 7.3ก(2)-1	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	108
ภาพที่ 7.3ก(2)-2	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	108
ภาพที่ 7.3ก(2)-3	ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี	108
ภาพที่ 7.3ก(2)-4	ร้อยละของคะแนนประเมินกิจกรรม 7ส	108
ภาพที่ 7.3ก(2)-5	คะแนนประเมินแต่ละด้านตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	108
ภาพที่ 7.3ก(2)-6	ผลการประเมินตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	108

ภาพ		หน้า
ภาพที่ 7.3ก(3)-1	ความความผูกพันและความผาสุกของบุคลากร	109
ภาพที่ 7.3ก(3)-2	ความผูกพันและความผาสุกของบุคลากร	109
ภาพที่ 7.3ก(3)-3	ร้อยละของบุคลากรที่มาปฏิบัติราชการก่อนเวลาราชการจำแนกตามประเภทบุคลากร	109
ภาพที่ 7.3ก(3)-4	ร้อยละของบุคลากรที่มาปฏิบัติราชการก่อนเวลาราชการในภาพรวม	109
ภาพที่ 7.3ก(3)-5	ร้อยละการคงอยู่ของบุคลากรต่อปี	109
ภาพที่ 7.3ก(3)-6	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร	110
ภาพที่ 7.3ก(3)-7	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของมหาวิทยาลัย	110
ภาพที่ 7.3ก(3)-8	จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ	110
ภาพที่ 7.3ก(3)-9	สถิติการลาป่วย ลาพักผ่อนโดยเฉลี่ยต่อคนต่อปี	110
ภาพที่ 7.3ก(4)-1	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ ประจำสายงานจำแนกตามประเภทบุคลากร	111
ภาพที่ 7.3ก(4)-2	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ ประจำสายงานในภาพรวม	111
ภาพที่ 7.3ก(4)-3	จำนวนบุคลากรในระดับหัวหน้างานที่ได้รับการพัฒนาทักษะผู้บริหาร	111
ภาพที่ 7.3ก(4)-4	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาสูงขึ้น	111
ภาพที่ 7.3ก(4)-5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโท	111
ภาพที่ 7.3ก(4)-6	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมวิชาการและ/หรือนำเสนอ ผลงานวิชาการระดับชาติ	111
ภาพที่ 7.3ก(4)-7	ร้อยละของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือ ผลงานวิเคราะห์พร้อมเข้าสู่ตำแหน่ง	111
ภาพที่ 7.4ก(1)-1	ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางขององค์กร ปี 2562	112
ภาพที่ 7.4ก(1)-2	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรและการสื่อสารของ ผู้บริหาร ปี 2562	112
ภาพที่ 7.4ก(2)-1	ร้อยละของประเด็นความเสี่ยงที่บริหารจัดการได้	113
ภาพที่ 7.4ก(2)-2	ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไขจากข้อตรวจพบของหน่วย ตรวจสอบภายใน	113
ภาพที่ 7.4ก(3)-1	ร้อยละของผู้กระทำความผิดจริยธรรมตามจรรยาบรรณของบุคลากร และมีการลงโทษทางวินัย	113
ภาพที่ 7.4ก(4)-1	ผลการประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้นำระดับสูง	114
ภาพที่ 7.4ก(4)-2	ผลการประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับสูงในภาพรวม	114
ภาพที่ 7.4ก(4)-3	ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการตาม หลักธรรมาภิบาลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	114
ภาพที่ 7.4ก(5)-1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม	114
ภาพที่ 7.4ก(5)-2	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน	114
ภาพที่ 7.4ก(5)-3	จำนวนชุมชนที่ได้รับการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี	114



ภาพ		หน้า
ภาพที่ 7.4ก(5)-4	ความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการวิชาการขององค์กร	114
ภาพที่ 7.4ข-1	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย (เป้าหมายร้อยละ 75)	115
ภาพที่ 7.5ก(1)-1	สถานะเงินงบประมาณแผ่นดินปีงบประมาณ 2561-2563 (บาท)	116
ภาพที่ 7.5ก(1)-2	ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินปีงบประมาณ	116
ภาพที่ 7.5ก(1)-3	สถานะเงินรายได้ ปีงบประมาณ 2561-2563	116
ภาพที่ 7.5ก(1)-4	ร้อยละการจัดเก็บรายได้ที่เพิ่มขึ้น	117
ภาพที่ 7.5ก(1)-5	กำไรสุทธิต่อปีเงินรายได้ขององค์กร	117
ภาพที่ 7.5ก(2)-1	จำนวนลูกค้าเก่าและใหม่ที่ให้บริการห้องประชุม	117



## P.1 ลักษณะขององค์กร

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

#### P1ก(1) หลักสูตรและบริการ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ เกิดขึ้นตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2549 ให้ไว้ ณ วันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ซึ่งมีภารกิจในการสนับสนุนการจัดการศึกษาให้สอดคล้องตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการทรัพยากรในภาพรวมและให้บริการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการจัดหลักสูตรและบริการร่วมกับคู่ความร่วมมือระดับคณะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมีโครงสร้างหน่วยงานประกอบด้วย 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1) งานบริหารทรัพยากร 2) งานบริการการศึกษา 3) งานอำนวยการ 4) งานสหกิจศึกษา 5) ศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชมงคลอีสาน และ 6) ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ

จัดบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยยึดพันธกิจหลักขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2) สนับสนุนและพัฒนาระบบการสร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม 3) สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4) ทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม และ 5) สนองโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ รวมถึงบริการและกระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรดังแสดงในตาราง OPก(1)-1

#### ตาราง OPก(1)-1 บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

พันธกิจ	บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีต่อความสำเร็จของหน่วยงาน	กลไกการส่งมอบ
สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริการคัดเลือกนักศึกษา</li> <li>2. บริการลงทะเบียนเรียน</li> <li>3. บริการงานทะเบียน</li> <li>4. บริการสหกิจศึกษาและฝึกงานในสถานประกอบการ</li> <li>5. บริการงานองค์กรนักศึกษา</li> <li>6. บริการพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา</li> <li>7. บริการสวัสดิการนักศึกษา</li> <li>8. บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว</li> <li>9. บริการสำเร็จการศึกษา</li> <li>10. บริการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาและบริการศิษย์เก่า</li> <li>11. บริการปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศนักศึกษา</li> <li>12. บริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>13. บริการสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้บริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาตามพันธกิจของหน่วยงาน แก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้สามารถขับเคลื่อนและดำเนินการกิจกรรม/โครงการ ต่างๆ บรรลุผลสำเร็จ</li> <li>• ส่งเสริมการฝึกสหกิจศึกษาและฝึกงาน</li> <li>• ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาด้านงานทะเบียนและอื่นๆ ตามความประสงค์</li> <li>• ส่งเสริมและพัฒนาทักษะวินัย และประสบการณ์นักศึกษาครอบคลุมทุกด้าน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย</li> </ul>	สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการ มอบหมายหัวหน้างานบริการการศึกษา กำกับดูแลงานสนับสนุนการจัดการศึกษาร่วมกับหน่วยงานคณะ โดยมีคณะอนุกรรมการพัฒนานักศึกษากำหนดนโยบาย/แผนงาน และให้บริการส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว บริการงานสหกิจศึกษาและฝึกงาน ตลอดจนการพัฒนานักศึกษา ตั้งแต่เริ่มเข้างานสำเร็จการศึกษา เพื่อให้ได้บัณฑิต ตามคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดให้บริการคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เผยแพร่และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาเทคโนโลยี ตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำ

พันธกิจ	บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีต่อความสำเร็จของหน่วยงาน	กลไกการส่งมอบ
สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีเจ้าหน้าที่กำกับดูแลอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านคณะกรรมการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
สนับสนุนและพัฒนาระบบการสร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม	14. บริการวิจัยและสิ่งประดิษฐ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการวิจัย เพื่อให้ให้นักวิจัยทราบและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ วิธีการ รวมถึงระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการ มอบหมายหัวหน้างานบริการการศึกษา เป็นผู้กำกับดูแล ร่วมกับแผนกวิจัยและพัฒนาในการสนับสนุนนักวิจัย/บุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยประกาศรับข้อเสนอการวิจัย ประสานงานกับสถาบันวิจัยและพัฒนา แจกจ่ายข้อมูลข่าวสารให้นักวิจัยรับทราบถึงหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการทำวิจัยที่ถูกต้อง ตามคู่มือวิจัย ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการจัดทำสัญญาเงินทุนและดำเนินโครงการวิจัย
สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	15. บริการทางวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างเครือข่ายความร่วมมือที่หลากหลายด้านบริการวิชาการ</li> <li>เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของท้องถิ่นและชุมชน และนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน</li> </ul>	สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการ มอบหมายหัวหน้าศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ และหัวหน้าศูนย์วิจัยและพัฒนาไหมราชมวงคลออีสาน เป็นผู้กำกับดูแล ร่วมกับหน่วยงานคณะในการจัดทำแผน/ถ่ายทอดสำรวจ/วิเคราะห์ความต้องการรับบริการวิชาการของสังคมและชุมชน ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อจัดทำโครงการให้บริการวิชาการ
สนับสนุนทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และรักษาสีงแวดล้อม	16. บริการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ให้นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ตามขนบธรรมเนียมประเพณีตลอดปีการศึกษา</li> </ul>	สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการ มอบหมายหัวหน้างานบริการการศึกษา เป็นผู้กำกับดูแล ร่วมกับแผนกพัฒนานักศึกษา และหน่วยงานคณะ เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรมสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยมีกรรมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมดำเนินการ

พันธกิจ	บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ	ความสำคัญที่มีต่อความสำเร็จของหน่วยงาน	กลไกการส่งมอบ
สนองโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ	17. บริการกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่ตอบสนองพันธกิจและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสร้างเครือข่ายเพื่อสนองงานโครงการพระราชดำริฯ</li> <li>• การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองงานโครงการพระราชดำริฯ</li> </ul>	สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการมอบหมายหัวหน้าศูนย์บริการทางวิชาการฯ เพื่อวางแผนการทำงานตามแผนแม่บทโครงการ อพ.สธ.และปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการวิชาการ การประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการพระราชดำริอพ.สธ./โครงการกำลังใจในพระดำริฯ/โครงการชเรย์อทิติยา และงานพี่เลี้ยงโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ อพ.สธ. ทั้งงานฐานทรัพยากรท้องถิ่นและงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน
การบริหารจัดการทรัพยากร	18. การจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 19. การทำงานประมาณและติดตามประเมินผล 20. การบริหารงานพัสดุ 21. งานการเงินและบัญชี 22. การสรรหาบุคลากร 23. การพัฒนาบุคลากร 24. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 25. การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร 26. การเตรียมห้องและอุปกรณ์ 27. งานบริการและสวัสดิการ 28. การบริหารสินทรัพย์ 29. การบริหารงานวิเทศสัมพันธ์ 30. ระบบการตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยง 31. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการจัดการความรู้ 32. การควบคุมเอกสารคุณภาพ 33. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน 34. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน 35. การควบคุมบันทึกคุณภาพ 36. การทบทวนของฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นบริการหลักที่สำคัญตามพันธกิจของหน่วยงาน ในการให้บริการด้านต่างๆ และบริหารจัดการทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ</li> <li>• เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่มีการตรวจวัดผลและประเมินผลในกระบวนการทำงานต่าง ๆ</li> </ul>	สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการ มอบหมายหัวหน้างานบริหารทรัพยากร เป็นผู้กำกับดูแล ร่วมกับแผนกนโยบายและแผน แผนกพัสดุ แผนกการเงิน แผนกบัญชี แผนกบริหารบุคคล และนิติการ แผนกบริหารงานทั่วไป ในการบริหารจัดการแผน/ทรัพยากรอย่างเป็นระบบ จัดสรรงบประมาณ สรรหาบุคลากรเพื่อสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาแก่หน่วยงานคณะ อำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ต่างชาติ และมอบหมายหัวหน้างานอำนวยการ เป็นผู้กำกับดูแล ร่วมกับแผนกบริหารสินทรัพย์และจัดหารายได้ แผนกอาคารสถานที่ แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกสารบรรณกลาง หอพักสวัสดิการนักศึกษา เพื่อให้บริการด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือ/วัสดุ-อุปกรณ์ ให้ที่พักออาศัยแก่บุคลากร และหอพักสวัสดิการนักศึกษา รวมทั้งการกำกับดูแลด้านการวัดและประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ตามกระบวนการทำงานขององค์กร

### P1ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้พัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ผ่านการบริหารของทีมผู้บริหารหลายสมัย ซึ่งเน้นให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่เป็นที่พึ่งของหน่วยงานคณะ โดยมีการทบทวนปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมอย่างต่อเนื่อง และกำหนดสมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้บรรลุพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อยกระดับความเป็นเลิศสู่องค์กรที่เข้มแข็ง ดังแสดงในตาราง OP1ก(2)-1

ตาราง OP1ก(2)-1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์	มุ่งมั่นสนับสนุนการจัดการศึกษา พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ
พันธกิจ	1. สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2. สนับสนุนและพัฒนาระบบการสร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม 3. สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. ทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และรักษาสิ่งแวดล้อม 5. สนองโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
ค่านิยม	SMILE S = Service Mind                      มีจิตบริการ ทำงานเป็นทีม M = Management                    การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ I = Integrity                            ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้ L = Learning Organization        การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ E = Expertise                           เชี่ยวชาญงานที่ทำ
สมรรถนะหลัก	บริการอย่างมืออาชีพด้วยความรวดเร็วและประทับใจ ซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้บรรลุพันธกิจ ดังนี้ 1. มุ่งมั่นให้บริการและบริหารจัดการตามพันธกิจ 2. มุ่งมั่นพัฒนาและใช้ระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ 3. บริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

### P1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 94 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) โดยจำแนกกลุ่มบุคลากรตามประเภทของการจ้าง วุฒิการศึกษา อายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ดังแสดงใน ตาราง OP1ก(3)-1 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างเงินรายได้ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 อายุบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30 - 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 5 -10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 48.93

ปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้หน่วยงานบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้อำนวยการได้ตระหนักถึงการสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เกี่ยวกับภาระงานในความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร โอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ธรรมภิบาลขององค์กร การสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังแสดงในตาราง OP1ก(3)-2 รวมทั้งข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของบุคลากร ดังแสดงในตาราง OP1ก(3)-3

ตาราง OP1ก(3)-1 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

กลุ่ม/วุฒิการศึกษา/อายุ	ประเภท/จำนวน						ร้อยละ
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานในสถาบัน	พนักงานราชการ	ลูกจ้างเงินรายได้	รวม (คน)	
ผู้บริหาร	1	-	-	-	-	1	1.07
บุคลากรสายสนับสนุน	2	2	44	5	40	93	98.93
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>3.20</b>	<b>2.13</b>	<b>46.81</b>	<b>5.32</b>	<b>42.55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>วุฒิการศึกษา</b>							
ปริญญาโท	-	-	-	-	-	0	0.00
ปริญญาตรี	3	1	38	4	12	58	61.70
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	1	6	1	28	36	38.30
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>3.20</b>	<b>2.12</b>	<b>46.81</b>	<b>5.32</b>	<b>42.55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>อายุ (ปี)</b>							
น้อยกว่า 30 ปี	-	-	-	1	5	6	6.39
30 - 40 ปี	1	-	26	1	15	43	45.74
41 - 50 ปี	-	-	17	1	15	33	35.11
51 - 60 ปี	2	2	1	2	5	12	12.76
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>3.20</b>	<b>2.12</b>	<b>46.81</b>	<b>5.32</b>	<b>42.55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (ปี)</b>							
น้อยกว่า 5 ปี	-	-	12	1	24	37	39.36
5 - 10 ปี	-	-	32	2	12	46	48.93
11 - 20 ปี	1	-	-	2	4	7	7.44
21 - 30 ปี	1	2	-	-	-	3	3.20
มากกว่า 30 ปี	1	-	-	-	-	1	1.07
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>3.20</b>	<b>2.12</b>	<b>46.81</b>	<b>5.32</b>	<b>42.55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

ตาราง OP1ก(3)-2 ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	ประเภทบุคลากร				
	ข้าราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงานใน สถาบัน	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง เงินรายได้
1. ค่าตอบแทนอื่น เช่น ค่าทำการล่วงเวลา	✓	✓	✓	✓	✓
2. การได้รับค่าตอบแทนระหว่างการลา	✓	✓	✓	✓	✓
3. เงินสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร/นำเสนอผลงาน	✓	-	✓	-	-
4. ส่งเสริมความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	✓	-	✓	-	-
5. การได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์	✓	✓	✓	✓	-
6. การได้รับโล่ยกย่องเชิดชูเกียรติ	✓	✓	✓	✓	✓
7. การตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓	✓	✓	✓
8. กองทุนประกันสังคม	✓	✓	✓	✓	✓
9. ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓	-	-	-
10. ค่าเล่าเรียนบุตร	✓	✓	-	-	-
11. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓	✓	-	-
12. เงินยืมเพื่อสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓	-
13. ที่อยู่อาศัย	✓	✓	✓	✓	✓
14. บริการผู้พิการ ห้องน้ำ ทางลาดชั้นมีราวจับ	✓	✓	✓	✓	✓
15. สถานที่ออกกำลังกาย (Fitness)	✓	✓	✓	✓	✓
16. สงเคราะห์บุคลากร เงิน สิ่งของ เครื่องใช้ (กรณีประสบภัยพิบัติ/ถึงแก่กรรม)	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง OP1ก(3)-3 ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ

ข้อกำหนดพิเศษ	กิจกรรม/โครงการ
ด้านสุขภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง นโยบายด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> <li>2. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ เรื่อง มาตรการในการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)</li> <li>3. โครงการเดิน-วิ่ง run for care@surin อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</li> <li>4. โครงการจัดทำหน้ากากอนามัย เพื่อแจกจ่ายให้บุคลากรและหน่วยงานภายนอกเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)</li> <li>5. โครงการจัดทำเจลล้างมือแอลกอฮอล์ เพื่อแจกจ่ายให้บุคลากรและหน่วยงานภายนอกเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และสำหรับให้บริการผู้มาติดต่อราชการ</li> <li>6. กิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากร</li> </ol>
ความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประกาศสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เรื่อง มาตรการประหยัดพลังงานและทรัพยากรในหน่วยงาน (ไฟฟ้า น้ำประปา ยานพาหนะน้ำมันเชื้อเพลิง)</li> <li>2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมให้ความรู้และการซ้อมอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี</li> <li>3. ติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยงและอาคารสถานที่สำคัญ เช่น ป้อมยาม ประตูทางเข้า-ออก อาคารการเงิน อาคารสำนักงาน หอพักนักศึกษา และที่พักอาจารย์พลัด 40 ยูนิต</li> <li>4. จัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยดูแลระบบความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร</li> <li>5. จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสถานีตำรวจภูธรเมืองสุรินทร์ ดูแลความปลอดภัยครอบคลุมทุกพื้นที่ของหน่วยงาน</li> </ol>

## P1ก(4) สินทรัพย์

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญสำหรับสนับสนุนการบริการจัดการศึกษาและบริหารทรัพยากร ดังแสดงในตาราง OP1ก(4)-1

ตาราง OP1ก(4)-1 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

สินทรัพย์	จำนวนชั้น	ห้องปฏิบัติการ	ห้องสำนักงาน	ห้องน้ำ	ห้องประชุม
<b>อาคารสถานที่</b>					
1. อาคารอำนวยการ	2	-	6	2	4
2. อาคารงานบริการการศึกษา	2	-	2	2	-
3. อาคารงานบริหารทรัพยากร	2	-	6	2	-
4. อาคารแผนกบริหารสินทรัพย์	2	-	1	3	-
5. อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2	3	7	1
6. อาคารกิจกรรมนักศึกษา	2	-	4	4	1
7. อาคารหอพักฝึกอบรม	2	-	-	2	-
8. อาคารแผนกอาคารสถานที่	2	-	1	1	-
9. อาคารโรงจอดรถ	1	1	2	1	-
10. อาคารอเนกประสงค์	1	-	-	4	3
11. หอประชุมวิทยาเขตสุรินทร์	1	1	1	2	1
12. อาคารรับรองที่ประทับ	1	-	2	2	1
13. ห้องพัสดุสต็อกการนักศึกษาจำนวน 4 หลัง	4	-	1	435	1
14. สนามกีฬา	-	-	-	2	-
15. โรงอาหาร	1	-	-	2	-
16. ค่ายลูกเสือ	2	-	1	13	1
<b>เทคโนโลยี</b>					
1. ระบบการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)					
2. ระบบรายงานเงินเดือน (E-Slip)					
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)					
4. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (ESS)					
5. ระบบรับสมัครนักศึกษา (E-Admission)					
6. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์					
7. ระบบจองห้องประชุมออนไลน์					
8. ระบบจองยานพาหนะออนไลน์					
9. ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (OPT)					
10. ระบบออกใบเสร็จ (RIS)					
11. ระบบการจัดการฐานข้อมูลหอพักออนไลน์ (DMS)					
12. ระบบกิจกรรมนักศึกษา					
13. ระบบการจัดฝึกอบรมใบอนุญาตขับรถ					
14. ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP)					
15. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST					
16. ระบบกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (E-Student loan)					
17. ระบบบำเหน็จบำนาญ					
18. ระบบประกันสังคม					
19. ระบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์					
20. ระบบรายงานเงินเดือน (E-Slip)					
<b>อุปกรณ์</b>					
1. ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำนักงาน					
2. เครื่องพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสารขนาดมาตรฐาน					
3. คอมพิวเตอร์พกพาสำหรับห้องประชุม					
4. คอมพิวเตอร์สื่บค้น สำหรับเรียนรู้ด้วยตนเอง					
5. เครื่องสแกนเนอร์					
6. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์สำหรับห้องประชุม					
7. โทรศัพท์/โทรสาร					
8. เครื่องเสียง ไมโครโฟน					
9. เครื่องตัดหญ้าสะพายไหล่					
10. เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย					
11. ชุดเซฟเวอร์					
12. เครื่องคอนเฟอเรนซ์					
13. ชุดพัฒนาระบบงานบริการด้วย RFID					
14. โทรทัศน์ แอล อี ดี แบบ Smart TV					





## P1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลและมุ่งการตอบสนองต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงดำเนินการภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อกำหนด และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ช่วยเป็นแนวทางในการบริหารงานและดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความโปร่งใสดังแสดงในตาราง P1ก(5)-1

### ตาราง P1ก(5)-1 กฎระเบียบ ข้อบังคับ

พันธกิจ	กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562</li> <li>▪ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561</li> <li>▪ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ.2548</li> <li>▪ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558</li> <li>▪ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ.2562</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ.2559</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2559</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2562</li> <li>▪ ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง อัตราค่าบำรุงการศึกษา ค่าลงทะเบียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา ในการจัดการศึกษา</li> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2553</li> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการจัดตั้งกองทุน มทร.อีสาน รวมใจเพื่อบรรเทาผลกระทบจากภัยพิบัติหรือสาธารณภัย พ.ศ.2563</li> </ul>	- งานบริการการศึกษา
สนับสนุนและพัฒนาระบบการสร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานว่าด้วยการบริหารงานวิจัย พ.ศ.2553</li> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานว่าด้วยกองทุนสนับสนุนการวิจัย พ.ศ.2551</li> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริหารผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ.2553</li> <li>▪ ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง การเผยแพร่ผลงานวิจัย พ.ศ.2559</li> <li>▪ ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง หลักเกณฑ์การจ้างผู้ช่วยปฏิบัติงานวิจัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557</li> </ul>	- งานบริการการศึกษา

พันธกิจ	กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงาน พ.ศ.2561</li> <li>▪ ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานเรื่องการจัดตั้งสถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.2559</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ</li> <li>- ศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชมงคลอีสาน</li> </ul>
ทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ</li> <li>▪ โครงการที่เกี่ยวข้องตามภารกิจนโยบายที่ 4 ด้านการศึกษาและเรียนรู้ทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>	- งานบริการการศึกษา
สนองโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงาน พ.ศ.2561</li> <li>▪ แผนแม่บทโครงการ อพ.สธ.ระยะห้าปีที่หก(ตุลาคม 2559 - กันยายน 2564)</li> </ul>	- ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ
การบริหารจัดการทรัพยากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548</li> <li>▪ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับลูกจ้างเงินรายได้ พ.ศ.2559</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยมาตรฐานภาระงานของบุคลากรสายวิชาการ พ.ศ.2563</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยมาตรฐานภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน พ.ศ.2557</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยมาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2562</li> <li>▪ ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการสรรหาและเลือกสรรบุคคลเข้าเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>▪ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการเทียบตำแหน่งทางวิชาการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา 2560</li> <li>▪ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้อง</li> <li>▪ ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2561</li> <li>▪ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560</li> <li>▪ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2548</li> <li>▪ ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานอำนวยการ</li> <li>- งานบริหารทรัพยากร</li> </ul>

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

### P1ข(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เกิดขึ้นตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผ่านการเห็นชอบและรับรองจากสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ได้รับการควบคุมกำกับโดยรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์ และประเมินโดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในฐานะผู้บริหารสูงสุด

ในปี พ.ศ.2557 ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในการประชุมครั้งที่ 8/2557 เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2557 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์เป็น งานบริหารทรัพยากร งานบริการการศึกษา ศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชมงคลอีสาน

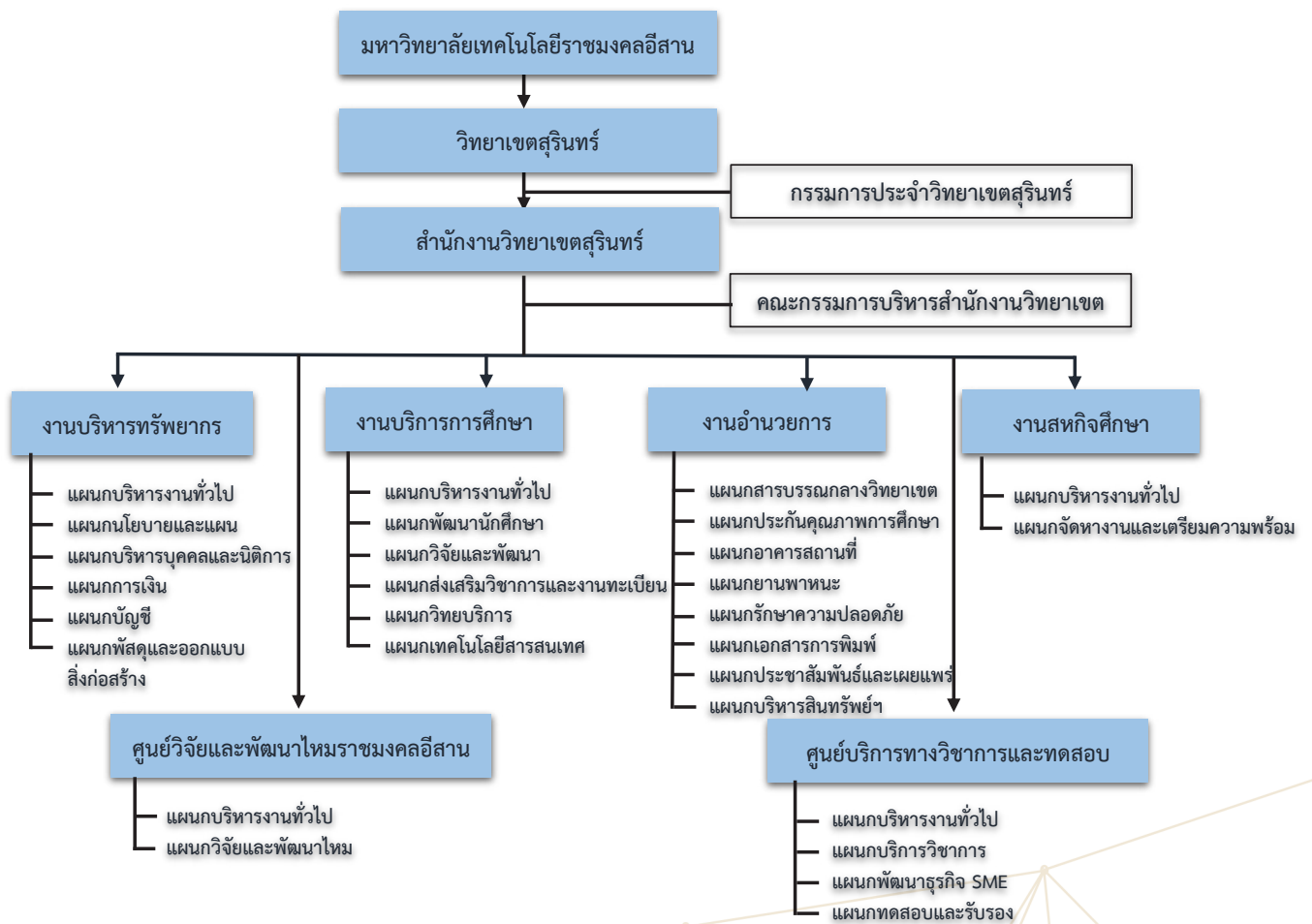
ในปี พ.ศ.2561 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้พิจารณาทบทวนโครงสร้างการบริหารงานและขออนุมัติจัดตั้งส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่างานในสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในการประชุมครั้งที่ 1/2561 เมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2561 ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้จัดตั้ง งานอำนวยการ และศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ

ในปี พ.ศ.2561 ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในการประชุมครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ.2561 ให้เพิ่ม งานสหกิจศึกษา มีฐานะเทียบเท่างานในสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ดังแสดงในรูปภาพ OP1ข(1)-1

**การกำกับดูแลการบริหารหน่วยงาน** ดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน บุคลากรในสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งบริหารงานและกำกับนโยบายตามหลักธรรมาภิบาล สู่การปฏิบัติผ่านแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และงบประมาณ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์

**การกำกับดูแลตามพันธกิจ** ผู้อำนวยการมอบหมายให้หัวหน้างาน หัวหน้าศูนย์ รับผิดชอบบริหาร กำกับ สนับสนุน ประเมินผล รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และมาตรฐานต่างๆ ตามพันธกิจทั้งในระดับงานและแผนกให้ดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และเป้าหมายที่กำหนด รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการประจำวิทยาเขตทุกไตรมาส

สำหรับกระบวนการหลักของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ดำเนินการบริหารจัดการ การกำกับติดตาม การตรวจสอบ โดยการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ทุกไตรมาส และรวบรวมรายงานต่อคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพ (QMRC) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ตามลำดับ



ภาพที่ OP1ข(1)-1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

### หน้าที่ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการ

- ผู้อำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
  1. รับผิดชอบ ควบคุมดูแล ระบบบริหารงานอำนวยการ ระบบงานบริหารทรัพยากร ระบบงานบริการการศึกษา ระบบงานสหกิจศึกษา ระบบงานศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชมงคลอีสาน และระบบงานศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ
  2. ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ
  3. จัดทำประกาศ คำสั่ง และเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยฯ
  4. บริการติดต่อสื่อสารของทางราชการ
  5. เตรียมการและประสานงานในการจัดประชุมและบันทึกการประชุมวิทยาเขต
  6. ประสานงานการสื่อสารหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกของวิทยาเขต
  7. ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
  8. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขต
  9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากรองอธิการบดี

- คณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีหน้าที่ดังนี้
  1. ส่งเสริมให้สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ดำเนินภารกิจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
  2. ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และรักษาสິงแวดล้อม และกิจกรรมต่าง ๆ
  3. ติดตาม กำกับดูแลการดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) ให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015
  4. ติดตาม กำกับดูแลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์
  5. ให้คำปรึกษาและขอแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์
  6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตมอบหมาย
  
- คณะกรรมการประจำวิทยาเขตสุรินทร์ มีหน้าที่ดังนี้
  1. ส่งเสริมให้วิทยาเขตดำเนินภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และแผนพัฒนาตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด
  2. ให้คำปรึกษาและขอเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของวิทยาเขตแก่อธิการบดี
  3. เสนอแนะการเปิดสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยในวิทยาเขตต่อสภาวิชาการ
  4. ประสานงานระหว่างบัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะภายในวิทยาเขต
  5. พิจารณาเสนอแผนพัฒนา แผนงาน และงบประมาณประจำปีและจัดทำรายงานผลการดำเนินกิจการของวิทยาเขตเสนอต่ออธิการบดี
  6. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อกระทำการใดๆ อันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการประจำวิทยาเขต
  7. ปฏิบัติงานอื่นตามที่อธิการบดีมอบหมาย

### P1ข(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนาระบบการบริการให้สอดคล้องตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรในภาพรวมขององค์กร ตลอดจนกระบวนการจัดหลักสูตรและบริการร่วมกับหน่วยงานคณะ จึงได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง OP1ข(2)-1

## ตาราง OP1ข(2)-1 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหนังสือหลากหลายประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า</li> <li>- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ เข้าใช้งานง่าย</li> <li>- บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ</li> <li>- วัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนเพียงพอมีความทันสมัยพร้อมใช้งาน</li> <li>- เพิ่มจุดวางถังขยะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเพียงพอ</li> <li>- ให้บริการจุดน้ำดื่มและติดตั้งเครื่องกรองน้ำที่มีคุณภาพ สะอาด ทันสมัย</li> </ul>
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเรียนรู้ การฝึกอบรม ประชุม สัมมนาและกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>- สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ความปลอดภัย</li> <li>- การประเมินเพื่อเลื่อนค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม</li> <li>- ทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย</li> <li>- ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วกัน</li> <li>- เครื่องหมายเชิดชูเกียรติ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ บุคลากรดีเด่น</li> </ul>
หน่วยงานคณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน</li> <li>- การสนับสนุนบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ</li> <li>- การบูรณาการความร่วมมือทำงานเป็นทีม</li> </ul>
ชุมชน/หน่วยงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องประชุมมาตรฐานแบบครบวงจร</li> <li>- อัตราค่าเช่าอาคาร สถานที่ ในราคาที่เหมาะสม</li> <li>- ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วกัน</li> <li>- ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ</li> <li>- จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่ชุมชน</li> <li>- ประกาศนียบัตรรับบริการการจบหลักสูตรระยะสั้น</li> <li>- ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน</li> </ul>
ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุตรหลานได้รับอนุมัติเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายครอบครัว</li> <li>- บุตรหลานได้รับการบ่มเพาะวินัย คุณธรรมจริยธรรม</li> <li>- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุตรในสถานศึกษา</li> </ul>

### P1ข(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ในการมุ่งเน้นสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้รับผิดชอบบริการและกระบวนการทำงานร่วมกันพิจารณาบทบาทบทบาทในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญในการดำเนินการตามพันธกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และมีกลไกสำคัญในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่หลากหลายช่องทาง ดังแสดงในตาราง OP1ข(3)-1

ตาราง OP1ข(3)-1 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ บทบาท ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกสำคัญในการสื่อสาร
<b>ผู้ส่งมอบ</b>			
บริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำกัด/ร้านค้าที่ผ่านการประกวดราคา/ตกลงราคา	จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้ตรงตามคำสั่งซื้อ ครบถ้วน</li> <li>- จัดส่งตามเวลาที่กำหนด</li> <li>- รับผิดชอบเปลี่ยน-คืน ในกรณีชำรุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
บริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำกัด/ร้านค้าที่ผ่านการประกวดราคา/ตกลงราคา	จำหน่ายหนังสือ สื่อการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาหนังสือ สื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ทันสมัย ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
โรงพิมพ์ที่ผ่านการประกวดราคา/ตกลงราคา	บริการสิ่งพิมพ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตสิ่งพิมพ์ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทันตามกำหนดเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
ร้านโชติพันธ์	จำหน่ายและให้เช่าชุดครูย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัดชุดครูยให้ตรงกับปริมาณและขนาดของบัณฑิตแต่ละคน</li> <li>- จัดส่งตามเวลาที่กำหนด</li> <li>- พร้อมปรับแก้ไขขนาดชุดครูยเสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
สถาบันทางการเงิน	บริการข้อมูลความเคลื่อนไหวทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- ระบบ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำกับ ดูแล ออกแบบระบบห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการใช้งาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- ระบบ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
หน่วยงานภาครัฐ และเอกสาร/ชุมชน	การประชุม สัมมนา ฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ศึกษาดูงานต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งวิทยากร กรรมการผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์</li> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจตรงตามความต้องการของบุคลากร/นักศึกษา</li> <li>- เอื้อเฟื้อสถานที่ หลักสูตร องค์ความรู้ ถ่ายทอดความรู้ตามความต้องการที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
สำนักงานจังหวัด สุรินทร์	การเสนอของบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเสนอของบประมาณตามแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
มทร.อีสาน	บริการฐานข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริหารจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ</li> <li>- ควบคุม กำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งาน</li> <li>- บริการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับฐานข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกสำคัญในการสื่อสาร
<b>คู่ความร่วมมือ</b>			
คณะในสังกัดมทร. อีสาน วิทยาเขต สุรินทร์	การจัดการศึกษาตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย จัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงนามรับรองการปฏิบัติราชการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001</li> <li>- ปฏิบัติงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมาย ดังคำสั่งในกิจกรรม/โครงการ ต่าง ๆ</li> <li>- สนับสนุนบุคลากร เอื้อเพื่อสถานที่วัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- กิจกรรม/โครงการ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ศูนย์บริการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-net)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแล กำกับติดตามศูนย์สอบ/สนามสอบให้เป็นไปตามคู่มือการจัดสอบและอำนวยความสะดวกตลอดการจัดสอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- ระบบ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
ธนาคารกรุงไทย สาขาสุรินทร์	จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการทางการเงินสำหรับนักศึกษาและการออกบัตรประจำตัวนักศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- ระบบ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
สถานีตำรวจภูธรเมืองสุรินทร์	ดูแลความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook / Line</li> <li>- กิจกรรม/โครงการ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
องค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง จังหวัดสุรินทร์	จัดการและกำจัดขยะมูลฝอยภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกำลังคน เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
โรงพยาบาลสุรินทร์	บริการตรวจสุขภาพประจำปี และกิจกรรมรับบริจาคโลหิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอุปกรณ์ เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการตรวจสุขภาพบุคลากรของมหาวิทยาลัย และข้อมูลรายงานผลการตรวจสุขภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- กิจกรรม/โครงการ</li> </ul>
คลังจังหวัดสุรินทร์	การเบิกจ่ายและข้อมูลหลักผู้ขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อนุมัติการเบิกจ่าย และให้บริการฐานข้อมูลด้านงบประมาณและฐานข้อมูลผู้ขายที่ถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- ระบบ</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์	ศูนย์ฝึกอบรมใบอนุญาตขับขี่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำกับติดตามการให้บริการฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตขับขี่</li> <li>- บริหารจัดการ ประสานงาน อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการจัดฝึกอบรมใบอนุญาตขับขี่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
ที่ทำการไปรษณีย์สุรินทร์	บริการไปรษณีย์รับเข้าและส่งออกจดหมาย/พัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับ-ส่ง เอกสาร จดหมาย พัสดุ ไปรษณีย์ภัณฑ์ต่าง ๆ ตามช่วงเวลาที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	โปรแกรมระบบฐานข้อมูลเกษตรกรขนาดใหญ่ด้านเกษตรอินทรีย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือการปฏิบัติงาน</li> <li>- บุคลากรให้บริการวิชาการ</li> <li>- หลักสูตรอบรม องค์ความรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website/ E-mail</li> <li>- Facebook / Line</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- หนังสือราชการ</li> </ul>



## P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

### ก. สภาพด้านการแข่งขัน

#### P2ก(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีการจัดลำดับในการแข่งขันของส่วนราชการดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการขับเคลื่อนสู่สมรรถนะที่สูงขึ้น จึงมีการกำหนดคู่เทียบสำหรับเทียบเคียงกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ในการดำเนินงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เลือกใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เลิศ (EdPEX) สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีประเด็นเทียบเคียงดังแสดงในตาราง OP2ก(1)-1

#### ตาราง OP2ก(1)-1 ประเด็นเทียบเคียงและคู่เทียบของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

ประเด็น	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	คู่เทียบ
1	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ	สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	
3	ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	
4	คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX	
5	ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร	สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ	
7	ระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ และความผาสุกของบุคลากร	

#### P2ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการตามพันธกิจต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ SWOT ผ่านกระบวนการทบทวนกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563 ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับนวัตกรรมและความร่วมมือ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก ดังแสดงในตาราง P2ก(2)-1

ตาราง P2ก(2)-1 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับนวัตกรรมและความร่วมมือ

การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับนวัตกรรมและความร่วมมือ
1. ความต้องการและคาดหวังในมาตรฐานการให้บริการที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ	ปรับลดขั้นตอนการให้บริการ ลดความยุ่งยากซับซ้อน บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)
2. การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานลดลง	ต้องปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ปรับระเบียบให้รองรับการหารายได้จากแหล่งอื่น และควบคุมต้นทุน
3. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์และสารสนเทศ	มีโอกาสนในการพัฒนานวัตกรรม IT รองรับกระบวนการให้บริการ หรือสร้างความร่วมมือกับองค์กรที่มีศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรมการทำงานด้วย IT
4. การแข่งขันจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ที่มีลักษณะคล้ายกันค่อนข้างสูง	พัฒนาพื้นที่/ภูมิทัศน์ อาคาร ห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีมาตรฐานรองรับ และการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสภาพลักษณะที่ดีขององค์กรเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง
5. การโยกย้ายสายงาน/ปรับลดบุคลากร ทำให้การดำเนินงานขาดความคล่องตัว	ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเอง และสามารถเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น สร้างความชำนาญและเชี่ยวชาญในตำแหน่งเพื่อความมั่นคงในการทำงานมากยิ่งขึ้น
6. สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)	การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากหมอนและไหม และการออกแบบลดลายหน้ากากอนามัย เพื่อแจกให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกใช้ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)

**P2ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ**

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ใช้เทียบเคียง ได้มาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เผยแพร่ต่อสาธารณชน ซึ่งมีข้อจำกัดในการรวบรวมและการได้มาของข้อมูล ดังแสดงในตาราง P2ก(3)-1

**ตาราง P2ก(3)-1 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูล**

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	แหล่งที่มาของข้อมูล	ข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูล
ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญขององค์กร	- เว็บไซต์ขององค์กร - รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีขององค์กร - รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร	- มหาวิทยาลัยคู่แข่งยังไม่เปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กร และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษานั้นๆ ที่ต้องนำข้อมูลมาเทียบเคียง เนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินการเตรียมตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เหมือนกัน

**P2ข บริบทเชิงกลยุทธ์**

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) โดยทบทวนความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมด้วยการประชุมคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563 ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ ของวิทยาเขต และได้จัดทำแผนปฏิบัติการ จำนวน 15 โครงการ วิเคราะห์และสรุปเป็นความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง OP2ข-1

ตาราง OP2ข-1 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
บริการตามพันธกิจ	ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการบริการแบบOne-Stop Service และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา	การปรับลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้บริการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยประกาศกระบวนการงานที่จะรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ แต่ยังคงเป็นไปตาม พ.ร.บ. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
	การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและแลนด์มาร์คเมืองสุรินทร์แบบครบวงจร เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา บูรณาการด้านกิจกรรม นันทนาการ แหล่งท่องเที่ยว ธรรมชาติ และพื้นที่ประวัติศาสตร์ ที่มีชื่อเสียงในระดับจังหวัด	องค์กรมีพื้นที่กว้างขวางเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวร่วมกับจังหวัดสุรินทร์ โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาพื้นที่ รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน
การปฏิบัติการ	การพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อจัดเก็บข้อมูลและรายงานข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อการตัดสินใจด้วยข้อมูล	ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัยฯ มีประสิทธิภาพสูง และการพัฒนาความร่วมมือกับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	รายได้ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ต่อปี จากการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์	องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐาน ทำเลที่ตั้ง ที่เอื้อต่อการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อสร้างรายได้ ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี ด้านความพร้อมในการให้บริการพื้นที่ อาคารสถานที่ (ห้องประชุมมาตรฐานครบวงจร) และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง
ความรับผิดชอบต่อสังคม	การพัฒนาอาคารและสิ่งก่อสร้าง/ภูมิทัศน์และการบริหารจัดการพื้นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ก้าวสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว	องค์กรมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนการทำงาน งบประมาณ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งในการจัดทำผังแม่บทและออกแบบสภาพแวดล้อมขององค์กร
บุคลากร	การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและผูกพันต่อองค์กร	องค์กรมีโครงการ/กิจกรรม และงบประมาณที่ส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับครอบคลุมสมรรถนะทุกด้าน รวมถึงนโยบายการสนับสนุน R2R สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

**P2ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน**

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีระบบปรับปรุงผลการดำเนินงานในทุกกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาและการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ โดยการใช้เครื่องมือวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA (P=การวางแผน D=ลงมือปฏิบัติตามแผน C=ตรวจสอบผลการดำเนินงาน A=ปรับปรุงการทำงาน) และนำกระบวนการจัดการความรู้ (KM) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้วยการจัดโครงการ/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีทุกปีการศึกษา รวมทั้งการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IOA) ตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง ตลอดจนการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ระดับสำนักทุกปี

สำหรับกระบวนการให้บริการทุกส่วนงาน ผู้อำนวยการได้กำหนดให้มีการทบทวนผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับลดขั้นตอนการทำงานและออกแบบกระบวนการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

# หมวด 1

## การนำองค์กร



## 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

#### 1.1ก(1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยผู้อำนวยการเป็นประธานคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสานักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) บูรณาการการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับในการกำหนดทิศทางการพัฒนา โดยร่วมกันให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด การกำหนดค่าเป้าหมายไว้เป็นกรอบการดำเนินงานอย่างชัดเจน ซึ่งได้ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กรเป็นประจำทุกปี ล่าสุดได้มีการประชุมพิจารณาทบทวนแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563 ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสนองวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ โดยแผนนโยบายและแผน แจ้งให้ทุกแผนกเสนอแผนงาน/โครงการ โดยจัดให้อยู่ในกลุ่มคลัสเตอร์ที่ถูกต้อง พร้อมปรับงบประมาณให้เหมาะสม มุ่งเน้นด้านสนับสนุนการจัดการศึกษา และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ระหว่างผู้อำนวยการกับผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกคนมีส่วนร่วมดำเนินงานไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งการควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามที่มอบหมาย ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ตลอดจนการสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมอบให้หัวหน้างานดำเนินการถ่ายทอดไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน

ผู้บริหารได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนยุทธศาสตร์ฯ ขององค์กรแก่บุคลากรผ่านช่องทางที่หลากหลายในรูปแบบต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.1ก(1)-1 และเพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบหลักสามารถเข้าถึง เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้

ในการส่งเสริมและผลักดันค่านิยมขององค์กร “SMILE” ซึ่งเป็นค่านิยมที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการถ่ายทอดและปลูกฝังให้บุคลากรทุกระดับยึดถือและปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันและก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร โดยผู้นำระดับสูงได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมขององค์กร ผ่านการประเมินผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ดังแสดงในตาราง 1.1ก(1)-2

#### 1.1ก(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

ผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับ ประพฤติตนตามระเบียบของกฎหมายและหลักจรรยาบรรณของราชการโดยเคร่งครัด เป็นแบบอย่างแก่บุคลากรในหน่วยงาน ใช้หลักความถูกต้อง การมีส่วนร่วมบนพื้นฐานการมีจริยธรรม และการบริหารงานทุกระดับต้องมีธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการถ่ายทอดนโยบายไปยังบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน และกำหนดให้มีการอบรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อชี้แจงในเรื่องภาระงาน จรรยาบรรณ คุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ กฎข้อบังคับ สวัสดิการและเงื่อนไขต่าง ๆ ขององค์กร อบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องการเงิน บัญชีและพัสดุแก่บุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎ ระเบียบราชการและกฎหมายวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม ดังแสดงในตาราง 1.1ก(2)-1 ตลอดจนการจัดการคำร้อง ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผู้บริหารจะแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง มีการตักเตือน และมีบทลงโทษสำหรับผู้ทำผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎราชการ นอกจากนั้นยังมีคณะกรรมการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความโปร่งใสอีกด้วย

ผู้อำนวยการ คำนึงถึงความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรม คุณธรรมและจริยธรรม ด้วยการกำหนด พฤติกรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี และถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากร ถือปฏิบัติร่วมกัน ดังแสดงในตาราง 1.1ก(2)-2

ตารางที่ 1.1ก(1)-1 วิธีดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร

สิ่งที่จะสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ/ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิสัยทัศน์</li> <li>• พันธกิจ</li> <li>• ค่านิยม</li> <li>• สมรรถนะหลัก</li> <li>• ผลการดำเนินการที่สำคัญ</li> </ul>	ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่</li> <li>- ป้ายโปสเตอร์ต่าง ๆ</li> <li>- เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์</li> </ul>	1 ครั้ง/ปี ต่อเนื่อง ต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- แผนกพัฒนานักศึกษา</li> </ul>
	บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมบุคลากรทุกระดับ</li> <li>- คำรับราชการปฏิบัติราชการ</li> <li>- หนังสือราชการแจ้งเวียน</li> <li>- เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์</li> </ul>	2 ครั้ง/ปี ตามโอกาส 1 ครั้ง/ปี ต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิสัยทัศน์</li> <li>• พันธกิจ</li> <li>• ค่านิยม</li> <li>• สมรรถนะหลัก</li> <li>• ผลการดำเนินการที่สำคัญ (ต่อ)</li> </ul>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมผู้ปกครอง นักศึกษาใหม่</li> <li>- กิจกรรม/โครงการ</li> </ul>	1 ครั้ง/ปี ตามโอกาส	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิธีลงนามความร่วมมือ</li> <li>- กิจกรรม/โครงการ</li> <li>- ประชุม สัมมนา</li> <li>- ป้ายโปสเตอร์ต่าง ๆ</li> <li>- เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์</li> </ul>	ตามโอกาส ตามโอกาส ตามโอกาส ต่อเนื่อง ต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>

ตาราง 1.1ก(1)-2 การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมขององค์กร

ค่านิยม	คำอธิบาย	การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูง	หลักฐานการปฏิบัติ
Service Mind	มีจิตบริการทำงานเป็นทีม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้</li> <li>- สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>- ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้</li> <li>- เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อร่วมคิดแนวทางหรือร่วมการแก้ไขปัญหา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หลักฐานการตอบสนอง</li> <li>หลักฐานการมีส่วนร่วม</li> </ul>
Management	การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณและเวลาที่ใช้ไป</li> <li>- การนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน</li> <li>- เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหการทำงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร</li> <li>- ถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ การใช้ทรัพยากร และภารกิจจากผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร</li> <li>- ใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในการบริการงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หลักประสิทธิภาพ</li> <li>หลักกระจายอำนาจ</li> <li>หลักนิติธรรม</li> </ul>

ค่านิยม	คำอธิบาย	การปฏิบัติตนของผู้มีระดับสูง	หลักธรรมาภิบาล
Integrity	ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำงานอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้และสามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย</li> <li>- เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และข้อมูลมีความถูกต้อง</li> <li>- สื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง</li> </ul>	หลักความโปร่งใส
Learning Organization	การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อตัดสินใจร่วมกัน</li> <li>- การรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เพื่อกำหนดองค์ความรู้</li> </ul>	หลักฉันทามติ
Expertise	เชี่ยวชาญงานที่ทำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณที่ได้รับ</li> <li>- บริหารจัดการองค์กรโดยใช้กระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน</li> <li>- ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ</li> <li>- รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> </ul>	หลักประสิทธิภาพ หลักภาวะความรับผิดชอบ

ตาราง 1.1ก(2)-1 กิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

พฤติกรรม	กิจกรรม/โครงการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ด้านธรรมาภิบาล	ประชุมบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	ทุกเดือน	ผู้อำนวยการ
	การอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง	1 ครั้ง/ปี	แผนกบุคคล
	อบรมจิตอาสา904	2 ครั้ง/ปี	แผนกบุคคล
ด้านจรรยาบรรณ	การอบรมปฐมนิเทศบุคลากรบรรจุใหม่	1 ครั้ง/ปี	แผนกบุคคล
	การอบรมคุณธรรม จริยธรรม บุคลากรใหม่	1 ครั้ง/ปี	แผนกบุคคล
ด้านกฎ ระเบียบ	โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์กรมบัญชีกลาง The Comptroller General's Department <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐอย่างไร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน COVID-19 โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ครั้งที่ 3</li> <li>• การตรวจนับพัสดุประจำปี</li> <li>• กรณีศึกษาการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ</li> <li>• หัวข้อ “หลักเกณฑ์การคำนวณราคากลางงานก่อสร้าง”</li> <li>• เทคนิคการจัดทำขอบเขตงาน (TOR)</li> <li>• ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)</li> </ul>	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัสดุ
	โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ - New GFMS Thai <ul style="list-style-type: none"> <li>• หัวข้อ"ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมในยุคโควิด-19"</li> <li>• ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ</li> <li>• การเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงิน พ.ศ.2562</li> <li>• การบริหารเงินนอกงบประมาณ</li> <li>• สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร</li> <li>• ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ช่วงสิ้นปีงบประมาณ</li> </ul>	1 ครั้ง/ปี	แผนกการเงิน

พฤติกรรม	กิจกรรม/โครงการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์กรมบัญชีกลาง The Comptroller General's Department <ul style="list-style-type: none"> <li>เรื่อง การขอคืนเงินงบประมาณปี พ.ศ. 2563 ไว้เบิกเหลือในปี</li> <li>การจัดทำรายงานต้นทุนผลผลิตของหน่วยงานภาครัฐ</li> </ul>	1 ครั้ง/ปี	แผนกบัญชี
ด้านการตรวจสอบและ การควบคุมภายใน	การตรวจสอบภายในประจำปี	1 ครั้ง/ปี	แผนกประกัน
	การอบรมให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	1 ครั้ง/ปี	แผนกประกัน

ตาราง 1.1ก(2)-2 พฤติกรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรที่ต้องถือปฏิบัติร่วมกัน

ข้อ	มาตรฐานทางจริยธรรม	พฤติกรรม
1	ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศอันได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์และไม่ละเมิดองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระรัชทายาทไม่ว่าทางกายหรือทางวาจา</li> <li>- ไม่แสดงการต่อต้านหรือกระทำการอันกระทบกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข</li> </ul>
2	ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดีและรับผิดชอบต่อหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย พึงมีสำนึกรับผิดชอบต่อความเป็นข้าราชการ ซื่อตรง สุจริต จริงใจ สอดคล้องกับเจตนาของกฎหมาย</li> <li>- ไม่คดโกง ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบเพื่อตนเองหรือมีพฤติกรรมที่รู้เห็นหรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ</li> <li>- ใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมาตามข้อมูลและพยานหลักฐานที่ปรากฏตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี โดยปราศจากอคติส่วนตน</li> <li>- ให้ความเคารพและปฏิบัติตามคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมาย</li> <li>- มีขั้นตอนและแผนการปฏิบัติงานที่เปิดเผยม อธิบายในสิ่งที่ตนปฏิบัติได้ จัดหาและให้ข้อมูลที่เที่ยงตรง เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ</li> <li>- พร้อมรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน และพร้อมแก้ไขมิให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ</li> </ul>
3	ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ถูกต้องตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย กฎข้อบังคับหรือมติคณะรัฐมนตรีที่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ใช่หรือยินยอมให้มีการใช้อำนาจทางกฎหมายเกินกว่าที่กำหนดไว้</li> <li>- ทำความเข้าใจต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของตนโดยตรงให้ถี่ถ้วน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด</li> <li>- ร่วมสอดส่องดูแล ให้คำแนะนำแก่บุคลากรที่อาจกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายหรือประมวลจริยธรรม แจ้งเหตุหรือร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำผิด</li> <li>- เปิดเผยมการหลอกลวง การคอร์รัปชัน การกระทำผิดในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมหรือกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน</li> <li>- ในการปฏิบัติงานหากเห็นว่าคำสั่งการ คำสั่งทางวาจา เป็นเรื่องอันก่อให้เกิดความเสียหาย ไม่เป็นการรักษาประโยชน์ของทางราชการ ต้องยืนหยัดโดยไม่ประนีประนอมกับข้อสั่งการในเรื่องนั้น</li> </ul>



ลำดับ	มาตรฐานทางจริยธรรม	พฤติกรรม
4	ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและมีจิตสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่เอื้อประโยชน์เป็นพิเศษให้แก่ญาติ พี่น้อง พรรคพวก เพื่อนฝูงหรือผู้มีบุญคุณและต้องปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรมไม่เห็นแก่หน้าผู้ใด</li> <li>- ดำเนินการเรื่องการให้ หรือรับเงินบริจาค เงินสนับสนุนอย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย โดยต้องมั่นใจว่าเงินบริจาคหรือเงินสนับสนุนดังกล่าวไม่ได้มีเจตนาที่จะใช้เพื่อการติดสินบน</li> <li>- ในการจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินการอย่างเปิดเผยและเที่ยงธรรม</li> <li>- ไม่ใช่เวลาราชการ เงิน ทรัพย์สิน บุคลากร บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของทางราชการไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัวของตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่ได้รับอนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมาย</li> <li>- เคารพในสิทธิของการใช้ประโยชน์ของส่วนรวมและไม่ปิดกั้นให้บุคคลอื่นได้ใช้ประโยชน์</li> <li>- ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคม หลักมนุษยธรรมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและต่อต้านการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ</li> </ul>
5	มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน</li> <li>- ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า</li> <li>- พัฒนาปรับปรุงงาน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่</li> </ul>
6	ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พึงปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยมีธรรมาศัยที่ดี ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลผู้มาติดต่อโดยไม่เป็นธรรม</li> <li>- ชี้แจงแสดงเหตุผลที่แท้จริงอย่างครบถ้วน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการกระทำอันอาจเป็นการกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น</li> <li>- รักษาความเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการพลเรือน</li> </ul>
7	ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี และรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พึงเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ การดำรงชีวิตและการดำเนินชีวิต</li> <li>- สำนวณกิริยา วาจา และการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น รักษาวัฒนธรรมและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร</li> <li>- ดำรงตนอย่างสมถะ เรียบง่าย เหมาะสมกับฐานะและตำแหน่งหน้าที่ และยึดหลักการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</li> <li>- ไม่มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติ และศักดิ์ศรีของข้าราชการ</li> </ul>

### 1.1ก(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

ผู้อำนวยการ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับทราบถึงบทบาทและพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ และได้ดำเนินการด้านต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.1ก(3)-1

ตารางที่ 1.1ก(3)-1 บทบาทของผู้ในระดับสูงในการสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

ด้าน	บทบาท/วิธีดำเนินการ
การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• วางแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกับความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการโดยกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้สามารถประเมินความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติได้แก่ การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ทุกไตรมาส การประชุมบุคลากรทุกระดับ และการประชุมพิจารณาทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ฯ ประจำปี</li> <li>• การแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับตัวชี้วัด/ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ ระหว่างผู้อำนวยการกับผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด สำหรับการกำกับติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานผ่านหัวหน้างาน หัวหน้าแผนกตามลำดับ</li> <li>• กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ โดยให้บุคลากรจัดทำแบบข้อตกลงและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน ประกอบด้วย 1)การปฏิบัติงานตามกรอบภาระงาน 2)การปฏิบัติงานPM-37 360 องค์ 3)การปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจที่ได้รับมอบหมาย 4)การปฏิบัติงานตามคุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย 1)สมรรถนะหลักของบุคลากรทุกตำแหน่ง 2)สมรรถนะทางการบริหาร 3)สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน</li> <li>• การกระจายอำนาจ/การถ่ายโอนอำนาจในการตัดสินใจ การใช้ทรัพยากร ให้แก่หัวหน้างานเพื่อดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมทั้งกำกับ ติดตาม ประเมินผลและรับผิดชอบต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานมอบหมายแก่บุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำ</li> <li>• กำหนดให้ทุกส่วนงานที่มีภารกิจด้านบริการเป็นหลัก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกไตรมาส เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ โดยปรับลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อประกาศกระบวนการที่จะรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการประจำปี ให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>• ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ในองค์กร โดยจัดสรรงบประมาณเงินรายได้เพื่อจัดโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ทุกปี เพื่อเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงาน การแชร์ประสบการณ์ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานร่วมกัน ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ สำหรับใช้ประโยชน์ในองค์กร</li> <li>• ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ให้ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทั้งการศึกษาต่อ การฝึกอบรม/สัมมนาและดูงาน สนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น</li> <li>• ส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการสภากาแฟของจังหวัด เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม ของมหาวิทยาลัย และเปิดกว้างในการเรียนรู้สร้างประสบการณ์ใหม่ๆ</li> <li>• ผู้บริหารทุกระดับให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภาระงานที่รับผิดชอบ และพัฒนางานประจำให้เป็นองค์ความรู้ สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี</li> </ul>

ด้าน	บทบาท/วิธีดำเนินการ
<p>การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน (เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ที่ว่า “ตรงต่อเวลา ทำงานเป็นทีม บริการด้วยรอยยิ้ม เปิดใจรับฟังข้อวิจารณ์ เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น” เพื่อให้บุคลากรมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>เปิดช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า ให้ผู้ใช้บริการได้ซักถามในประเด็นที่สงสัย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้ข้อมูลและตอบทุกประเด็น ได้แก่ ด้านส่งเสริมวิชาการฯ ด้านวิทยบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และหอพักสวัสดิการนักศึกษา</li> <li>เปิดเพจเฟซบุ๊กเพื่ออัปเดตข้อมูลข่าวสาร รูปภาพโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ให้นักศึกษา บุคลากร ผู้ใช้บริการ ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ติดตามความเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ เพจเฟซบุ๊กของงานบริการการศึกษา เพจเฟซบุ๊กของแผนกพัฒนานักศึกษา และเพจเฟซบุ๊กของแผนกประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</li> <li>ให้ความสำคัญและคำนึงถึงนักศึกษา บุคลากร ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการเรียนเชิญเข้าร่วมเป็นเกียรติในทุกๆ กิจกรรมขององค์กร</li> <li>เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้น้อมรำลึกถึงบูรพาจารย์ และร่วมเป็นตัวแทนในวาทพวงมาลา แด่ท่านอาจารย์ธรรมบุญ สิงคเสลิต ในวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัยฯ ทุกปี</li> <li>การจ้างงานประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ที่ศิษย์เก่าประสงค์สมัครเข้าทำงานและเลือกมหาวิทยาลัยฯ เป็นอันดับแรก รวมถึงการจ้างผู้ช่วยนักวิจัยที่เป็นศิษย์เก่า เนื่องจากความผูกพันกับองค์กร ทำให้อยากกลับมาทำงานกับมหาวิทยาลัย</li> <li>เปิดโอกาสให้นักศึกษาสหกิจสามารถฝึกประสบการณ์ในสังกัดหน่วยงาน และมีการแต่งตั้งพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานเสมือนจริง คอยกำกับดูแล สอนงานและฝึกทักษะพื้นฐานในการทำงานให้ตรงกับสาขาวิชา ซึ่งเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้ว มีโอกาสสอยากกลับมาสมัครงานที่มหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก</li> </ul>
<p>การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดโอกาสให้บุคลากรจัดทำผลงานวิจัยสถาบัน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และต่อยอดในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น</li> <li>ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัยสถาบันในเวทีการประชุมวิชาการแห่งชาติ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เมื่อวันที่ 17-18 กันยายน 2563 ตลอดจนการสนับสนุนทุนแก่บุคลากรเพื่อสร้างงานวิจัยหรือนวัตกรรม</li> <li>สนับสนุนและจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากร บุคลากร ยานพาหนะ ในการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้างผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ การผลิตหน้ากากอนามัยจากผ้าไหม การออกแบบผ้าไหมทอมือ ผลิตภัณฑ์จากไหม เช่น สบู่โปรตีนไหม รวมถึงการบริการวิชาการ งานฐานทรัพยากรท้องถิ่นและงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน และงานฐานข้อมูลด้านเกษตรกรรมขนาดใหญ่ด้านเกษตรอินทรีย์</li> </ul>
<p>การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้อำนวยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานและประสบความสำเร็จ โดยเป็นหนึ่งในกรรมการที่พิจารณาคัดเลือกบุคลากรในสังกัด ทั้งด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรม/สัมมนาและศึกษาดูงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรร่วมกับมหาวิทยาลัย ในการพิจารณาส่งหัวหน้างานเข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหาร</li> <li>ผู้อำนวยการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารวิทยาเขตสุรินทร์ ซึ่งมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีสิทธิ์ออกเสียงในการเสนอรายชื่อผู้สมควรได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก จากผู้มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ตลอดจนการเสนอรายชื่อบุคลากรในสังกัดให้มีโอกาสได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ คณะกรรมการประจำวิทยาเขตสุรินทร์ และคณะกรรมการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรนั้น ๆ</li> </ul>

## ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

### 1.1ข(1) การสื่อสาร

ผู้อำนวยการ มีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ รวมถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้รูปแบบการสื่อสารหลากหลายช่องทาง ดังแสดงในตาราง 1.1ข(1)-2 โดยกำหนดประเด็นข้อมูลที่จะสื่อสารให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทิศทาง ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการพัฒนาปรับปรุงช่องทางในการสื่อสารด้วยอุปกรณ์และวิธีการที่ทันสมัยทางอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ให้ผู้เรียน ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ สามารถทำความเข้าใจเข้าถึงบริบท นโยบาย ข้อมูลข่าวสาร และติดต่อประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรได้ทั่วถึง ให้ทุกคนมีส่วนร่วมและมีการตอบกลับข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เช่น E-document Facebook Line@ Website ตลอดจนการประเมินประสิทธิผลในการใช้งานแอปพลิเคชัน Line@ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร

สำหรับการสื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจและความไม่มั่นคงในอาชีพการงาน เช่น การเลิกจ้างลูกจ้างเงินรายได้ และลูกจ้างประเภทจ้างเหมาในบางตำแหน่ง ซึ่งในภาพรวมนั้นจะมีการสื่อสารผ่านการประชุมบุคลากรทุกระดับ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือนโยบายเบื้องต้นของมหาวิทยาลัยให้ทราบก่อนล่วงหน้า ส่วนกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ผู้อำนวยการจะดำเนินการสื่อสารผ่านห้อง War Room เฉพาะกลุ่มหรือชี้แจงเป็นรายกรณี เพื่อให้ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และหาทางออกในการช่วยเหลือบุคลากรอย่างเหมาะสม ซึ่งวิธีการสื่อสารรูปแบบนี้รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออีกด้วย

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและกระตุ้นให้เกิดการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรทุกระดับอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง ส่งเสริมให้มีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้อำนวยการ การมอบโล่รางวัลในวันสำคัญขององค์กร ให้การตกลงความร่วมมือกันอย่างต่อเนื่องยาวนาน ดังแสดงในตาราง 1.1ข(1)-1

#### ตารางที่ 1.1ข(1)-1 ตัวอย่างการยกย่องชมเชยและเชิดชูเกียรติ

รางวัล/โครงการ	วัตถุประสงค์	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ	ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม	1 ครั้ง/ปี
2. ผลงานวิจัยดีเด่น	ส่งเสริมการทำวิจัย	1 ครั้ง/ปี
3. ผลงานการจัดการความรู้ (KM)	พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง/ปี
4. รางวัลผู้ทำคุณประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย	ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง/ปี
5. ผู้มอบทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษา	ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม	1 ครั้ง/ปี
6. หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานกิจกรรม 7ส ดีเด่น	ปรับปรุงคุณภาพขององค์กร	1 ครั้ง/ปี

ตารางที่ 1.1ข(1)-1 ช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรื่องที่สื่อสาร	กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การสื่อสาร	
					สองทาง	ทางเดียว
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์ - แผนปฏิบัติการประจำปี - นโยบายและแนวทางการพัฒนาองค์กร	กรรมการบริหาร	ประชุมกรรมการบริหาร	ทุกไตรมาส	ผู้อำนวยการ	✓	
	หัวหน้างาน/หัวหน้าศูนย์/หัวหน้าแผนก	ประชุม	ทุกเดือน	กรรมการบริหาร	✓	
	งาน/แผนกงาน/ศูนย์	พบปะ	ตามโอกาส	ผู้อำนวยการ	✓	
	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประชุม ตรวจเยี่ยม	ตามโอกาส	หัวหน้างาน/ หัวหน้าแผนก/ หัวหน้าศูนย์	✓	
- ข้อมูล ข่าวสารทั่วไป - สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ - กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ - กิจกรรม/โครงการ	บุคลากร	หนังสือ คำสั่ง ประกาศ บอร์ด เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ : Facebook Line	1 ครั้ง/ปี	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		✓
		ประชุม	1 ครั้ง/ปี	แผนกบุคลากร	✓	
		ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่	1 ครั้ง/ปี	แผนกบุคลากร	✓	
		ฝึกอบรม/สัมมนา	1 ครั้ง/ปี	เจ้าของโครงการ	✓	
	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดกิจกรรม/โครงการ	ตามแผนปฏิบัติการประจำปี	เจ้าของโครงการ	✓	
		ปฐมนิเทศ	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานศ.	✓	
		ประชุมผู้ปกครอง	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานศ.	✓	
	ศิษย์เก่า	จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ : Facebook Line	ตามโอกาส	ผู้เกี่ยวข้อง		✓
		จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ : Facebook Line	ตามโอกาส	ผู้เกี่ยวข้อง		✓
		แบบสอบถาม	1 ครั้ง/ปี	แผนกส่งเสริมฯ	✓	
	พบปะสังสรรค์	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานศ.	✓		

1.1ข(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้อำนวยการ การดำเนินการเพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติ โดยกำหนดวิสัยทัศน์และตั้งเป้าหมายด้วยความท้าทายในการ “มุ่งมั่นสนับสนุนการจัดการศึกษา พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ” มีการถ่ายทอดกลยุทธ์วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน และตัวชี้วัด (KPI) ให้ทีมบริหารและผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงาน โดยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ เพื่อถ่ายทอดการทำงานและการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้เครื่องมือคุณภาพตามกระบวนการ PDCA เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในแต่ละพันธกิจ

ในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การบริการ และการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านครุภัณฑ์/อาคารสถานที่ และด้านการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) ของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ที่หน่วยงานถือครอง และจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ทุกปี การศึกษา เพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการและกระบวนการทำงาน รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ในกระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบการจองยานพาหนะออนไลน์ ระบบการประเมินความพึงพอใจออนไลน์ และระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

การตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการขององค์กร โดยการกำหนดกลยุทธ์ในด้านการพัฒนา ศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์ นำนวัตกรรมและระดับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้เพื่อเพิ่มผลิตภาพ ซึ่ง ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้แผนกบริหารสินทรัพย์และจัดหารายได้ ดำเนินการตามนโยบายส่งเสริมและ ขับเคลื่อนพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ โดยส่งห้องประชุมจำนวน 4 ห้อง เพื่อเข้ารับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) Thailand MICE Venue Standard : TMVS ในวันที่ 17 สิงหาคม 2563 ซึ่งมีผลการประเมินผ่านมาตรฐานสถานที่จัดการไมซ์ทั้ง 4 ห้อง ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพใน การแข่งขันของผู้ประกอบการไมซ์และการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงบรรลุตัวชี้วัดรายได้ที่ เพิ่มขึ้นจากการบริหารสินทรัพย์ ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

นอกจากนั้น ผู้อำนวยการคำนึงถึงเรื่องการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชมงคลอีสาน ในการบริการ วิชาการให้ความรู้แก่ชุมชนหรือผู้ที่สนใจงานปลูกหม่อนเลี้ยงไหม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์โอท็อปให้มี มาตรฐาน และสามารถตอบสนองกลุ่มผู้ผลิตผ้าไหมและผู้บริโภคผ้าไหมได้ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของ ศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ ในการบริการวิชาการให้ความรู้แก่ชุมชน ได้แก่ บริการที่ปรึกษาให้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น งานบริการวิชาการโครงการพระราชดำริฯ อพ.สธ. ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและงาน สวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน และบริการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกษตรกรขนาดใหญ่ด้านเกษตรอินทรีย์ เป็นต้น

## 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

### ก. การกำกับดูแลองค์กร

#### 1.2ก(1) การกำกับดูแล

ผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับบริหารงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับและประกาศของ มหาวิทยาลัย โดยยึดหลักการบริหารองค์กรการกำกับดูแลองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ในการกำกับ การติดตาม การควบคุม และการดูแลผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้ นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายอย่างคุ้มค่า รวมถึงภาระรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ของ องค์กร โดยกำหนดแผนนโยบายและแผนติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ผู้รับผิดชอบ ได้ทำข้อตกลงการรับรองการปฏิบัติราชการกับมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส และทบทวนผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุ เป้าหมายตามแผน เสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และคณะกรรมการประจำวิทยาเขต สุรินทร์ตามลำดับ เพื่อพิจารณาเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

เพื่อการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ ผู้อำนวยการมีการจัดโครงสร้างการ บริหารงานโดยกำหนดภาระรับผิดชอบด้านการเงิน ซึ่งมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและเร่งรัดการเบิกจ่าย งบประมาณทำหน้าที่ในการพัฒนาจัดการงบประมาณและติดตามการทำงานต่าง ๆ ทุกไตรมาส รวมถึงการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารสินทรัพย์และจัดหารายได้ขององค์กร เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนราชการ ตลอดจนการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมทุกภารกิจที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ 1) การตรวจสอบทาง การเงิน 2) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ 3) การตรวจสอบการปฏิบัติงาน 4) การตรวจสอบผลการ ดำเนินงาน 5) การตรวจสอบสารสนเทศ และ 6) การตรวจสอบการบริหาร นอกจากนี้ผู้อำนวยการได้จัดให้มีการ ทวนสอบผลการดำเนินงาน โดยเข้ารับการตรวจสอบภายในอีกครั้งจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เป็นประจำทุกปี เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไป ตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

ผู้อำนวยการได้การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง โดยมอบหมายภาระงานในการบริหารให้หัวหน้างาน/หัวหน้าศูนย์ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิด การแก้ปัญหา และทำงานเชิงรุก ให้คำปรึกษาแนะนำด้วยการประชุมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้รับรู้ถึงเรื่องในสายงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกันและมีผลต่อองค์กรในภาพรวม ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้นำระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ ปี 2557 ส่งหัวหน้าแผนกการเงินเข้าฝึกอบรมผู้บริหารระดับกลาง ปี 2559 ส่งผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์และหัวหน้างานบริการการศึกษาเข้าฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง ปี 2560 ส่งหัวหน้างานบริหารทรัพยากรเข้าฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง และปี 2563 ได้ส่งหัวหน้างานผู้อำนวยการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารอุดมศึกษาระดับกลาง รุ่นที่ ๖ รวมถึงการกำกับดูแลในทุก ๆ ด้านให้ทุกคนมีกำลังใจ พร้อมเรียนรู้ฝึกปฏิบัติเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารต่อไป การกำกับดูแลในทุก ๆ ด้านให้ทุกคนมีกำลังใจ พร้อมเรียนรู้ฝึกปฏิบัติเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารต่อไป

### 1.2ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และหัวหน้าแผนก ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง การกำหนดผู้ประเมินการปฏิบัติราชการของบุคลากร และข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 ดังแสดงในตาราง 1.2ก(2)-1 โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ กำหนดให้รองอธิการบดีเป็นผู้กำกับดูแล และอธิการบดีเป็นผู้ประเมินตามลำดับชั้นและให้ความเห็นชอบในการเลื่อนเงินเดือน และรายงานผลการปฏิบัติงานในพันธกิจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับวิทยาเขต รวมทั้งผลการประเมินผู้บริหารจากบุคลากร การประเมินด้านธรรมาภิบาล และมีความคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารทุกระดับในสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน มีหน้าที่ในการประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้างานและหัวหน้าแผนก ผลการประเมินการปฏิบัติงานนี้จะนำมาพิจารณาประกอบการเลื่อนเงินเดือน และผลการประเมินถูกแจ้งไปยังหัวหน้างานและหัวหน้าแผนกรายบุคคลโดยแผนกบริหารบุคคลและนิติการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้บริหาร รวมทั้งใช้ในการปรับปรุงระบบการนำองค์กรทุกด้านต่อไป

ตารางที่ 1.2ก(2)-1 การประเมินผู้บริหารระดับสูง

ผู้รับการประเมิน	ผู้ประเมิน	กรอบหรือแนวทางการประเมิน/ตัวชี้วัดในการประเมิน	รอบการประเมิน	การใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน
ผู้อำนวยการ	รองอธิการบดี/ อธิการบดี	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลสัมฤทธิ์ของงาน</li> <li>พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ</li> <li>สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ</li> <li>การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ITA</li> </ul>	2 ครั้ง/ปี	ปรับเลื่อนเงินเดือน, พัฒนารูปแบบต่างๆ เช่น สัมมนา การฝึกอบรมและอื่นๆ
หัวหน้างาน/ หัวหน้าแผนก	ผู้อำนวยการ	<p>มีการประเมินใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>องค์ประกอบที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบภาระงาน</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน 360 องศา</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจ</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน</li> </ul> </li> <li>องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ <ul style="list-style-type: none"> <li>สมรรถนะหลัก</li> <li>สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</li> <li>สมรรถนะทางการบริหาร</li> </ul> </li> </ol>	2 ครั้ง/ปี	ปรับเลื่อนเงินเดือน, การพัฒนารูปแบบต่างๆ เช่น สัมมนา การฝึกอบรม และอื่นๆ

## ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

### 1.2ข(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในการกำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร “มุ่งมั่นสนับสนุนการจัดการศึกษา พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ” โดยมีคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) และได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) ทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ในกรณีที่พบว่าการปฏิบัติการของแต่ละกระบวนการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ไม่มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง ให้ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-43) เพื่อแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้ดีขึ้น มีการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ โดยการรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน การเรียกร้องของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ คำร้องเรียนจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา สืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ (QMRC) ตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-45) การทบทวนของฝ่ายบริหารโดยพิจารณาจำนวนแบบแจ้งปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR) จำนวนแบบแจ้งข้อสังเกต (Obs.) และจำนวนใบข้อเสนอเพื่อปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ เป็นตัวชี้วัดเพื่อแสดงความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติการให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ในการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการปฏิบัติการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ใช้ระบบการตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยง ตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-39) มาดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน และความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน การป้องกันทรัพย์สิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งและส่งเสริมให้หน่วยงานมีการกำกับดูแลที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย และ ในเรื่องของจริยธรรมต่าง ๆ ด้านการบริการและการบริหารจัดการทรัพยากร โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ ซึ่งผู้อำนวยการใช้แนวทางการควบคุมความเสี่ยงตามมาตรฐาน ERM โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรงของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง รวมทั้งการสร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยง ตลอดจนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม ควบคุม ติดตามและดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจำนวนประเด็นความเสี่ยงที่บริหารจัดการและควบคุมได้ เป็นตัวชี้วัดเพื่อแสดงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

### 1.2ข(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับ มีการส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติการทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยมีการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาระบบและกลไกการกำกับองค์กรที่ติดตามหลักธรรมาภิบาล และตัวชี้วัดคะแนนความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับที่แสดงในตาราง P1ก(5)-1 อย่างเคร่งครัด รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเรื่องจริยธรรมขององค์กร การบริหารงานภาครัฐและการบริหารงบประมาณ การบริหารจัดการด้านการคลังและพัสดุ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ถือเป็นการพัฒนาทักษะวิชาชีพการทำงานให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และแจ้งให้ทุกคนรับทราบพฤติกรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรที่ต้องถือปฏิบัติร่วมกันที่แสดงในตาราง 1.1ก(2)-2 ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะและพฤติกรรม



ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ข้อ 7 ด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น 1) ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากนักศึกษาโดยไม่กระทำการใดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจได้ว่ากำลังแสวงหาผลประโยชน์จากศิษย์อย่างไม่เป็นธรรม 2) ในการวินิจฉัยไม่ว่ากรณีใด ๆ ควรทำด้วยความสุจริตเที่ยงธรรม ปฏิบัติและส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานด้วยกันปฏิบัติตนถูกต้องตามจรรยาบรรณ เป็นต้น

ในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจะดำเนินการจัดทำบันทึกรายงานต่อรองอธิการบดีประจำวิทยาเขต เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการตักเตือน การมีคำสั่ง หรือการทำทัณฑ์บนบุคลากรที่ประพฤติผิดจรรยาบรรณ ทั้งนี้เมื่อปรากฏว่าบุคลากรใดประพฤติผิดจรรยาบรรณที่ไม่เป็นความผิดวินัยให้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) ตักเตือนครั้งแรกด้วยวาจา 2) ตักเตือนครั้งที่สองเป็นลายลักษณ์อักษรและสั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด 3) ทำทัณฑ์บนไว้เป็นหนังสือและเก็บรวบรวมไว้กับสมุดประวัติประจำตัวบุคลากร

## ก. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนสำคัญ

### 1.2ค(1) ความผูกพันของสังคม

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ผู้อำนวยการ ได้กำหนดให้บุคลากรทุกส่วนงานในสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนแผนการดำเนินงานตามนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และแผนการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัย และดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและจัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อความผูกพันและประโยชน์สุขของสังคมผ่านระบบสิ่งแวดล้อม ถือเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กรด้านการบริหารจัดการตามนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และแผนการดำเนินงานตามนโยบายด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนของมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตาราง 1.2ค(1)-1

ตาราง 1.2ค(1)-1 โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมเสริมความผูกพันและประโยชน์สุขของสังคม

นโยบาย	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ระยะเวลา ดำเนินการ
ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	โครงการสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน	100,000	ธ.ค.62-ก.พ.63
	โครงการส่งเสริมการจัดทำระบบมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับมหาวิทยาลัย	100,000	ม.ค.-มี.ค.63
	โครงการดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมจากการทำงานของบุคลากร	100,000	ก.พ.-เม.ย.63
	โครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันอัคคีภัยและอพยพหนีไฟในมหาวิทยาลัย	100,000	มี.ค.-พ.ค.63
	โครงการกิจกรรม 7ส	100,000	เม.ย.-มิ.ย.63
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	โครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว	100,000	ธ.ค.62-ก.พ.63
	โครงการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยสีเขียว Green University	49,810	12-14 พ.ย.62
	โครงการธนาคารขยะ	100,000	ม.ค.-มี.ค.63
	โครงการประกวดหน่วยงานภาครัฐต้นแบบตามมาตรการลด คัดแยก ขยะมูลฝอยในหน่วยงานภาครัฐ	-	ก.ย.62
	โครงการทอดผ้าป่ากตัญญู บุชาคุณ	100,000	ก.พ.-เม.ย.63
	โครงการมหาวิทยาลัยร่วมใจลดสภาวะโลกร้อน	100,000	มี.ค.-พ.ค.63
	โครงการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม	100,000	เม.ย.-มิ.ย.63
ด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ	โครงการตลาดสีเขียว (กรีน ม.) โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ และองค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์	3,500,000	2558-ปัจจุบัน

## 1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน

ผู้อำนวยการสนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคมชุมชนท้องถิ่น โดยมอบหมายหน้าที่ให้ศูนย์วิจัยและพัฒนาไหมราชวมงคลอีสาน และศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นดูแล ผู้รับผิดชอบให้เป็นไปตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-23) การบริการทางวิชาการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ชุมชนภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับชุมชน เริ่มตั้งแต่การสำรวจความต้องการในการ ให้บริการทางวิชาการของสังคมชุมชนท้องถิ่น/ภาครัฐ/ภาคเอกชน เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและจัดทำ แผนการบริการทางวิชาการ รวบรวมข้อมูลความต้องการรับบริการ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำ หลักสูตรและเขียนโครงการ แผนปฏิบัติการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ดำเนินงานโครงการ และสรุปผลการ ดำเนินงาน ติดตามผลและรายงานการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทางวิชาการ ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานคณะและคู่ความร่วมมือ เพื่อกำหนดชุมชนใกล้เคียงที่สามารถให้บริการวิชาการได้ กำหนดเรื่องที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมโดยยึดภารกิจขององค์กรเป็นหลัก รวมถึงเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ จากสมรรถนะหลักขององค์กร “บริการอย่างมีอาชีพด้วยความรวดเร็วและประทับใจ” โดยการจัดหาผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการบริการวิชาการของสังคมชุมชนท้องถิ่น ดังแสดง ในตาราง 1.2ค(2)-1

นอกจากนี้ ผู้อำนวยการร่วมกับบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและแลนด์มาร์คจังหวัดสุรินทร์แบบครบวงจร ซึ่งจังหวัดสุรินทร์ได้ขออนุมัติใช้พื้นที่ของ มหาวิทยาลัย (อ่างน้ำตา) ดำเนินโครงการและจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เป็นพื้นที่ในการพัฒนาการจัดการศึกษา เพื่อบูรณาการด้านกิจกรรมนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และพื้นที่ประวัติศาสตร์ที่มีชื่อเสียงในระดับ จังหวัด โดยมีผู้อำนวยการเป็นหนึ่งในคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสุรินทร์ มีบทบาทในการพิจารณากรอบ แนวคิดการพัฒนา การศึกษาความเป็นไปได้และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีสิทธิออกเสียงให้ความเห็นชอบการ ดำเนินการดังกล่าว และเป็นผู้ประสานงานระหว่างจังหวัดสุรินทร์ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสุรินทร์ เพื่อให้การดำเนินงานทุกขั้นตอนเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยและจังหวัดสุรินทร์อย่างมีประสิทธิภาพ มากที่สุด

ตาราง 1.2ค(2)-1 โครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	ชุมชน	งบประมาณ (บาท)	ระยะเวลา ดำเนินการ
1	โครงการเพิ่มมูลค่าผ้าไหมพื้นเมืองสุรินทร์	• ผู้ผลิต/ผู้ที่สนใจผ้าไหม บ้าน แกใหญ่ อ.เมือง จ.สุรินทร์	50,000	1 ปี
2	โครงการยกระดับผ้าไหมพื้นเมืองสุรินทร์	• ศูนย์ศิลปาชีพอีสานใต้	50,000	1 ปี
3	โครงการหมอน้อยประจำฟาร์มควายคู่ Young Smart Farmer	• กลุ่ม Surin Buffalo Development (กลุ่มวิสาหกิจ หอมดินศรีณรงค์) ต.แจนแวน อ.ศรีณรงค์ จ.สุรินทร์	200,000	1 ปี
4	การถ่ายทอดเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์จากมะเกลือ เพื่อการผลิตผ้าไหมสุรินทร์ พื้นที่จังหวัดสุรินทร์	• วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าไหม พื้นเมืองบ้านอาลี อ.สำโรงทาบ จ.สุรินทร์	200,000	1 ปี



# កម្រិត 2

## កសិកម្ម



## 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

#### 2.1ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์



ภาพที่ 2.1ก(1)-1 การวางแผนยุทธศาสตร์

ผู้บริหารได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาลำปางวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.2560 – พ.ศ.2564) ดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-26) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณและมีแผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ซึ่งมีขั้นตอนกระบวนการที่สำคัญดังแสดงในตารางที่ 2.1ก(1)-1 นำโดยผู้อำนวยการ ผู้บริหารทุกระดับ คณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์ฯ คณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนปฏิบัติการ ผ่านกระบวนการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาลำปางวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ฯ เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2560 วันที่ 12 ธันวาคม 2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) และวันที่ 19 มีนาคม 2563 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3) เพื่อทบทวนการดำเนินงานขององค์กร โดยวิเคราะห์ SWOT Analysis ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปณิธาน คำนิยาม ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กำหนดกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ครอบคลุมทุกพันธกิจ ได้แก่ การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ

ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ผู้บริหารได้พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตาราง OP1ข(2)-1 คาดการณ์ภาพในอนาคตเพื่อตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรและเปิดโอกาสให้คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการเข้ามามีส่วนร่วม โดยจัดลำดับความสำคัญของโครงการริเริ่มที่นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง ที่จะตอบสนองกลยุทธ์ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์ โดยการนำมาตรฐานใหม่มาใช้ในการเพิ่มการจัดการอาคารสถานที่ให้กลุ่มลูกค้า เพื่อการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดการประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) Thailand MICE Venue Standard : TMVS มุ่งตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือสาธารณะ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงให้กับองค์กร ความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ โดยสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างของตำแหน่งงานและขอบเขตที่มหาวิทยาลัยกำหนด จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน กรณีมีการดำเนินงานนอกเหนือจากงานประจำหรือภารกิจหลัก

ตาราง 2.1ก(1)-1 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี

กระบวนการ/ ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบหลัก
<b>การจัดทำแผนยุทธศาสตร์</b>			
แต่งตั้ง คณะกรรมการ	ต.ค.	- เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) - กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เสนอลงนามคำสั่ง	แผนกนโยบายและ แผน
จัดเตรียมข้อมูล	พ.ย.-ธ.ค.	- กรอบแผนการอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (สกอ.) - แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย - แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์	แผนกนโยบายและ แผน
ประชุมและจัดทำ แผนยุทธศาสตร์	มี.ค.	- วิเคราะห์องค์การและสถานการณ์ ได้แก่ สภาพการแข่งขัน ผล การดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อมูลสารสนเทศ ปัจจัยภายในและ ภายนอก (SWOT) - ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ - ทบทวน/ปรับปรุง คู่มือตัวชี้วัด	คณะกรรมการ จัดทำและ ประเมินผลตามแผน ยุทธศาสตร์ฯ
ประชาพิจารณ์	มี.ค.	- ประชาพิจารณ์แผนยุทธศาสตร์ ลงหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็นและร่วมกันพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ - จัดทำรายงานผลการประชาพิจารณ์แผนยุทธศาสตร์	แผนกนโยบายและ แผน
เสนอแผน ยุทธศาสตร์	เม.ย.-พ.ค.	- นำเสนอแผนยุทธศาสตร์ต่อคณะกรรมการจัดทำแผนและ ประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ	แผนกนโยบายและ แผน
ถ่ายทอดสู่การ ปฏิบัติ	พ.ค.	- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับ ถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย - กำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตาม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยสุรินทร์ - หนังสือแจ้งเวียนประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2562 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3) และคู่มือตัวชี้วัด ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3	ผู้บริหาร/แผนก นโยบายและแผน

กระบวนการ/ ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบหลัก
ติดตามผลการดำเนินงาน	ธ.ค. มี.ค. มิ.ย.ก.ย.	- กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด(KPI) รายไตรมาส - ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายงานคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	แผนกนโยบายและแผน
<b>การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี</b>			
แต่งตั้งคณะกรรมการ	ต.ค.	- เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนปฏิบัติการ - กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เสนอลงนามคำสั่ง	แผนกนโยบายและแผน
จัดเตรียมข้อมูล	ธ.ค.- ม.ค.	- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน - แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ - รายละเอียดโครงการที่ได้รับงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ และวงเงินงบประมาณรายจ่าย - รายละเอียดโครงการที่ได้รับงบประมาณเงินรายได้ประจำปี และวงเงินงบประมาณเงินรายได้	แผนกนโยบายและแผน
ประชุมและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	ม.ค.- มี.ค.	- ประชุมสรุปข้อมูลต่าง ๆ - ตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดโครงการและวงเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ - จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	คณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนปฏิบัติการประจำปี
เสนอแผนปฏิบัติการประจำปี	เม.ย.	- นำเสนอแผนปฏิบัติการประจำปีต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ	แผนกนโยบายและแผน
ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	เม.ย.- ก.ค.	- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ - จัดส่งแผนปฏิบัติการประจำปีให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้เป็นไปตามแผน - หนังสือแจ้งเวียนประกาศใช้แผนปฏิบัติการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563	ผู้บริหาร/แผนกนโยบายและแผน
ติดตามผลการดำเนินงาน/ ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี	ธ.ค. มี.ค. มิ.ย. ก.ย.	- กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี - ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด รายงานคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง - ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	แผนกนโยบายและแผน

## 2.1ก(2) นวัตกรรม

ผู้บริหารได้ทบทวนวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง P2-1-ข จากกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้วยระบบการระดมสมองได้กระตุ้นและพิจารณาการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการผันทรัพยากรที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันขององค์กร ด้านการให้บริการอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องประชุมให้ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) Thailand MICE Venue Standard : TMVS โดยศึกษาวิเคราะห์ คำนวณ จัดทำ ดูแลรักษา ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ ออกแบบผังห้องประชุม ออกแบบและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเหมาะสม ซึ่งถือเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุน และสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์พร้อมจะนำไปดำเนินการต่อในการสร้างความแตกต่างให้กับภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร ด้วยการรักษามาตรฐานและพัฒนาระบบการบริการห้องประชุมแบบครบวงจรอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร สร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ นำไปสู่การสร้างสมรรถนะใหม่ขององค์กรอีกด้วย

## 2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ดังแสดงในตาราง 2.1ก(3)-1 และได้้นำประเด็นหลัก ๆ ดังต่อไปนี้มาพิจารณา ได้แก่ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง OP2ข-1 ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและความเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับนวัตกรรมและความร่วมมือ ดังแสดงในตาราง OP2ก(2)-1 ข้อมูลการบริหารจัดการความเสี่ยงและตรวจสอบภายใน ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง OP2ข(2)-1 รวมทั้งผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในยุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ

ตาราง 2.1ก(3)-1 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการกำหนดแผนกลยุทธ์	ข้อมูลที่สำคัญ	แหล่งข้อมูล	ความถี่ในการรวบรวมข้อมูล
<b>ปัจจัยภายใน</b>			
1. จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ฯ การประเมินสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานภาพรวมขององค์กร</li> <li>สรุปผลรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการบริหารสินทรัพย์</li> <li>แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย</li> <li>ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำหนดงานวิทยาเขต</li> <li>ผลสำเร็จของการดำเนินงานโครงการและผลการใช้จ่ายงบประมาณ</li> <li>รายงานผลการตรวจสอบภายในจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</li> <li>รายงานผลการดำเนินงานด้านบุคลากร</li> </ul>	แผนนโยบายและแผนแผนกประกันคุณภาพแผนกบริหารบุคคล	รายไตรมาส ปีงบประมาณ
2. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละหน่วยงาน</li> <li>รายงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน</li> </ul>	งานอำนวยการงานบริหารทรัพยากรงานบริการการศึกษา	รายไตรมาส ปีการศึกษา
3. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา</li> <li>ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</li> <li>.</li> </ul>	แผนกประกันคุณภาพแผนกสารสนเทศ	ปีการศึกษา
4. การจัดสรรงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี/งบประมาณ</li> <li>แผนความต้องการขอตั้งงบประมาณประจำปี</li> <li>ผลการปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณตามแบบรายงาน สงป.301</li> <li>รายงานรายได้และการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ</li> <li>รายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและตรวจสอบภายใน</li> </ul>	แผนนโยบายและแผนแผนกบัญชีแผนกประกันคุณภาพ	ปีงบประมาณ ปีการศึกษา



ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการกำหนดแผนกลยุทธ์	ข้อมูลที่สำคัญ	แหล่งข้อมูล	ความถี่ในการรวบรวมข้อมูล
<b>ปัจจัยภายนอก</b>			
5. สภาพการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการดำเนินงานของคู่แข่ง</li> <li>กิจกรรม/โครงการ โปรโมชันต่างๆ ของคู่แข่ง</li> <li>ภาพลักษณ์ ระดับชื่อเสียงของคู่แข่งที่ให้บริการ ลักษณะเดียวกันกับองค์กร</li> </ul>	เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ รายงานประจำปี	ปีงบประมาณ ปีการศึกษา
6. การเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>แนวโน้มนโยบายรัฐบาล นโยบายมหาวิทยาลัย</li> <li>หน่วยงานเครือข่ายความร่วมมือ</li> <li>ความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ อว. มทร.อีสาน	ปีงบประมาณ ปีการศึกษา

#### 2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

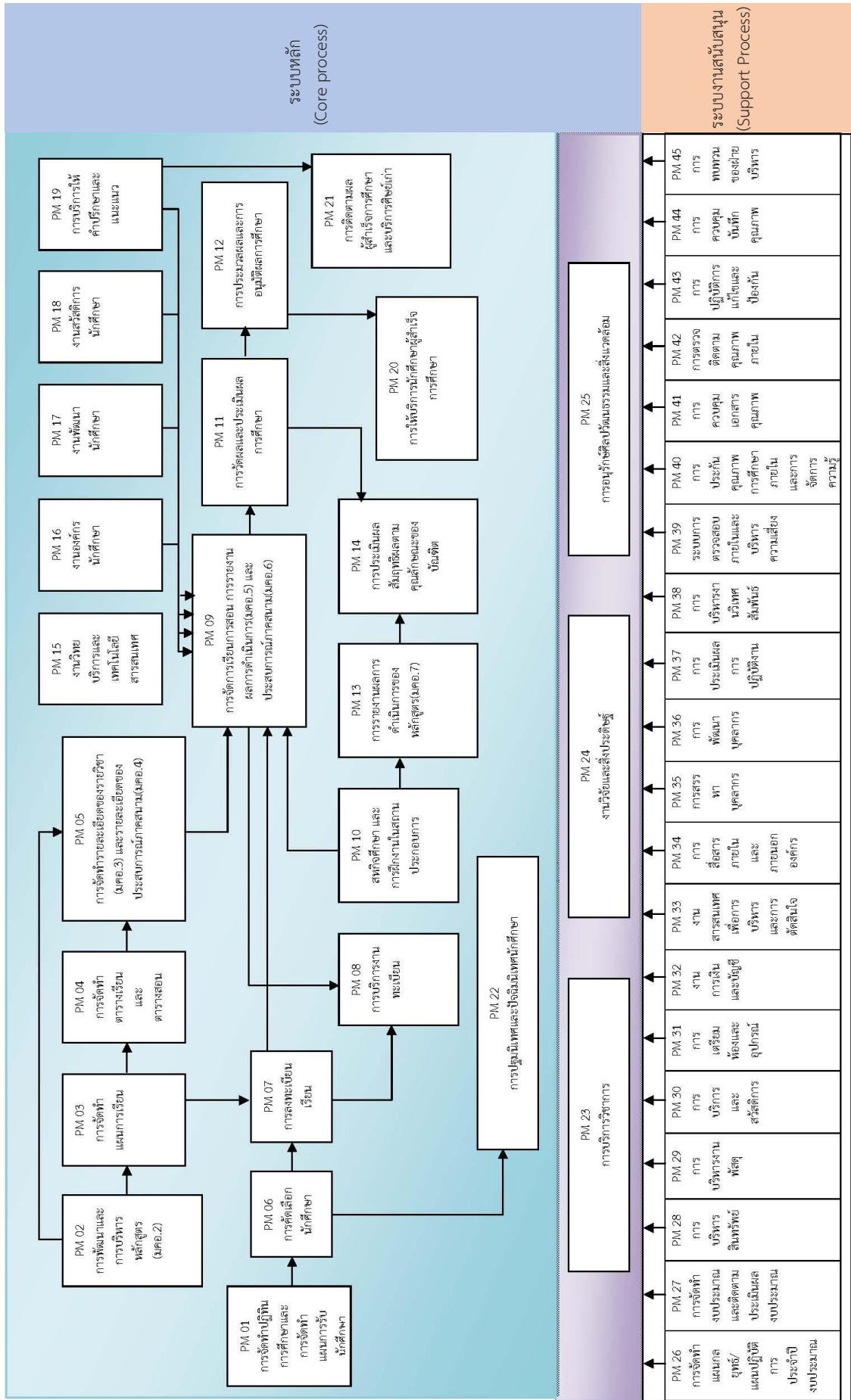
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีระบบงานที่สำคัญในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในภาพที่ 2.1ก(4)-4 โดยวางระบบงานตามพันธกิจหลักขององค์กร ซึ่งแต่ละกระบวนการงานมีการประสานพันธกิจทั้ง 5 ด้าน ให้มีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย เพื่อการสนับสนุนการทำงานระหว่างหน่วยงานคณะและสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยผู้อำนวยการและทีมบริหารได้นำยุทธศาสตร์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมถึงข้อกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ มาออกแบบระบบงานแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ

1. ระบบงานหลัก (Core process) เป็นกระบวนการงานในการสร้างผลผลิตและผลลัพธ์ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ใช้สมรรถนะหลักในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการทำงานให้กับหน่วยงานคณะ เพื่อผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

2. ระบบงานสนับสนุน (Support process) เป็นกระบวนการงานสำหรับบริหารจัดการทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกและการสนับสนุนแก่ระบบงานหลัก ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ ผู้บริหารได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักและข้อจำกัดด้านทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรที่ไม่สามารถออกแบบกระบวนการงานเพื่อตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงตัดสินใจให้ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยพิจารณาจากศักยภาพ สมรรถนะ บทบาท ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน และกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้น ๆ ดังแสดงในตาราง OP1ข(3)-1 ผ่านกระบวนการบริหารงานพัสดุตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-29)

การบริหารงานทั้ง 2 ระบบขององค์กร ภายใต้ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ผ่านคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพ (QMRC) ของมหาวิทยาลัย และคณะทำงานชุดต่าง ๆ มีขอบข่ายความรับผิดชอบตามพันธกิจร่วมกับหน่วยงานคณะ ในการพิจารณาตัดสินใจออกแบบหรือทบทวนปรับปรุงระบบงานที่สำคัญในอนาคต โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ประจำปีการศึกษา ซึ่งในแต่ละกระบวนการงานมุ่งสนับสนุนยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันเพื่อให้แต่ละกระบวนการบรรลุผลสำเร็จและตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กรตามที่กำหนดไว้



ภาพที่ 2.1ก(4)-4 ระบบงานของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

**ตาราง 2.1 ข(1)(2)-1 การนำความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้ประโยชน์**

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์	การนำความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้ประโยชน์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย			ผู้รับผิดชอบ
			ระยะสั้น	ระยะยาว	ระยะยาว	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งมั่นให้บริการและบริหารจัดการตามพันธกิจ</b> 1.1 การบริการและการบริหารมีประสิทธิภาพ 1.2 ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว 1.3 ระบบ กลไกการบริการ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมีประสิทธิภาพสูงขึ้น 1.4 การบริการมีความสอดคล้องตามหลักการสากล	การนำความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้ประโยชน์ 1. พัฒนาระบบบริการแบบ One-Stop Service และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา 2. การปรับลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้บริการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยประกาศกระบวนการให้บริการ แต่มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ยังคงเป็นไปตาม พ.ร.บ. กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	1.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ85 ร้อยละ80 ร้อยละ85	ร้อยละ85 ร้อยละ85 ร้อยละ85	แผนกประกันคุณภาพ	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งมั่นพัฒนาและใช้ระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ</b> 2.1 ระบบการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดประโยชน์สูงสุด 2.2 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.3 ระบบ กลไก กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 2.4 การพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อจัดเก็บข้อมูลและรายงานข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อการตัดสินใจด้วยข้อมูล 2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของมหาวิทยาลัยฯ มีประสิทธิภาพสูง และการพัฒนาความร่วมมือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.1 จำนวนระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ	จำนวน 5 จำนวน 3 จำนวน 4	จำนวน 5 จำนวน 3 จำนวน 4	แผนกบริหารงานทั่วไป อก.	



## ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

### 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ โดยกำหนดเป้าหมายตามกรอบระยะเวลาทั้งระยะสั้นและเป้าหมายระยะยาว ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และมีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าการกำหนดเป้าประสงค์ในแต่ละกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์เต็มที่จากสมรรถนะหลักที่สัมพันธ์กันในแต่ละพันธกิจ ดังแสดงในตาราง 2.1ข(1)(2)-1

การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดำเนินการโดยทีมบริหารและคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ร่วมกันพิจารณาจัดสรรทรัพยากรเพื่อลงสู่แผนปฏิบัติการในแต่ละกลยุทธ์ อย่างเหมาะสมตามลำดับความจำเป็นและความสำคัญของโครงการ เพื่อการสร้างสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการสร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสั้นและยาว โดยถือปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ เป็นหลัก พิจารณาจากกรอบระยะเวลาการจัดเก็บและการวัดผลความสำเร็จของตัวชี้วัด (KPI : Key Performance Indicator)

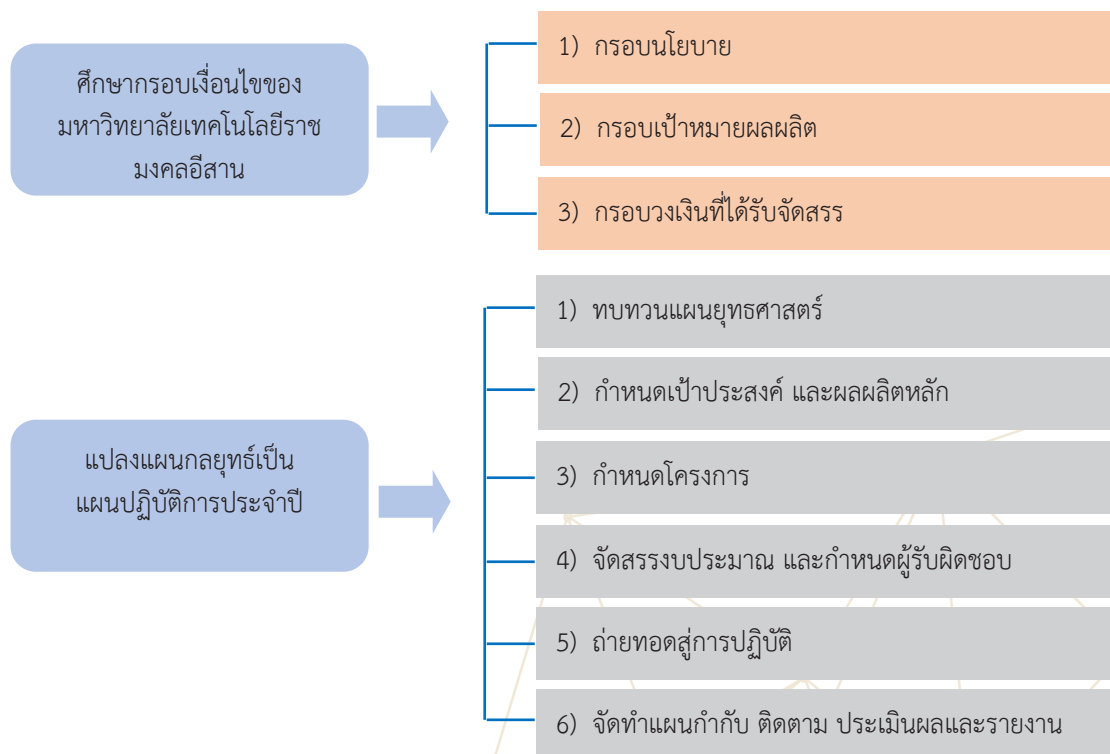
## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

#### 2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ และ (2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้อนุมัติงบประมาณรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 นั้น แผนกนโยบายและแผน งานบริหารทรัพยากร ได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขต ว่าด้วยการมุ่งเน้นไปสู่จุดหมายปลายทาง สามารถขับเคลื่อนไปสู่สิ่งที่ต้องการดังกล่าวนี้ได้ด้วยวิธีอย่างไร วัดความก้าวหน้าและความสำเร็จจากอะไร และมีหน่วยงานใดบ้างเข้ามาเกี่ยวข้องในฐานะเป็นเจ้าของ ผู้รับผิดชอบ ซึ่งในแผนปฏิบัติการ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดสรรแผนงาน เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ กรอบงบประมาณ และกรอบระยะเวลา ไว้อย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนปฏิบัติการฯ ได้ร่วมระดมความคิดเห็นในการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อกำหนดทิศทางแผนงาน/โครงการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ พร้อมพิจารณาจัดสรรงบประมาณ มีการติดตามผลการดำเนินงาน ขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการประจำปีในแต่ละยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ได้ดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-26) การจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณดังแสดงในตาราง 2.1ก(1)-1 มีการกำหนดแผนงาน กลยุทธ์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าหมายการให้บริการ หน่วยงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ กรอบงบประมาณ และกรอบระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และเป้าหมาย (Target) ของแต่ละกลยุทธ์เพื่อใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เพื่อพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากนั้นคณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนปฏิบัติการได้ทำการทบทวนและปรับปรุงตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ก่อนนำสู่การปฏิบัติ โดยวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างผู้อำนวยการและผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ ดังแสดงในภาพ 2.2ก(1)(2)-1

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรทุกระดับขององค์กร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายดังแสดงในตารางที่ 1.1ข(1)-1 และเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแผนนโยบายและแผนได้จัดทำแบบติดตามความสำเร็จในการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส (ทุก 3 เดือน) รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ เสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ และคณะกรรมการบริหารวิทยาเขตสุรินทร์ตามลำดับ เมื่อพบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทีมผู้บริหารจะวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ และกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการจัดทรัพยากรสนับสนุนเพิ่มเติมและติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อให้แผนปฏิบัติการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามกรอบเวลาที่กำหนดได้



ภาพที่ 2.2ก(1)(2)-1 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

### 2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน ด้านบุคคลและด้านอื่น ๆ ให้พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดย

1) การจำแนกรายได้และงบประมาณหลักขององค์กร แบ่งงบประมาณเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1.งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยคณะกรรมการการเงินและคณะกรรมการจัดทำแผนพิจารณางบประมาณที่ได้รับจากสำนักงานประมาณ และพิจารณาจัดสรรสู่วิทยาเขต โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมถึงเรียงลำดับความสำคัญของนโยบายภาครัฐที่วิทยาเขตเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องดำเนินการ รวมถึงจำนวนนักศึกษา (FTES) วิทยาเขตจะดำเนินการจัดสรรให้ 3 ส่วนงาน ซึ่งสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์มีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินโดยวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนต่อหน่วยและค่าใช้จ่ายปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการจัดสรรงบประมาณลงสู่แผนก 2.งบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยมีระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับเงินรายได้ ได้แก่ ประกาศคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินของ

มหาวิทยาลัยฯ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการจัดทำและจัดสรรงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ.2558 ประกาศ คณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยฯ เรื่องหลักเกณฑ์การรับ จ่าย เก็บรักษา เงินรายได้พ.ศ. 2558 และ ฉบับที่ 2, ฉบับที่ 3 และ ฉบับที่ 4 ประกาศคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ.2558 และ ฉบับที่ 2 ประกาศคณะกรรมการการเงินและ ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์การบริหารงบประมาณเงินรายได้สะสม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.2562 ที่ชัดเจนโดยมีข้อกำหนดให้มีการตั้งงบประมาณจำนวน 5 หมวด มีเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการจัดทำแผนจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ การกักเงิน รายได้ การสำรองเงินร้อยละ 5 และขอใช้เงินรายได้สะสมของแต่ละปีงบประมาณไม่เกินร้อยละ 20 โดยเสนอแผน ขอใช้งบประมาณเงินรายได้ผ่านคณะกรรมการการเงินของมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย ซึ่งปกป้องถึงความ มั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน

2) การวิเคราะห์จัดทำงบประมาณโดยใช้ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ กรอบค่าจ้างบุคลากรที่จะเพิ่ม ความ ต้องการของโครงการหลัก ความเสี่ยงด้านการเงินจากภายนอก รายรับรายจ่ายของปีที่ผ่านมา ประมาณ การงบประมาณที่จะใช้แล้วรวบรวมเสนอคณะกรรมการจัดสรรงบประมาณ โดยให้ความสำคัญกับโครงการตาม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสอดคล้อง

3) ประเมินติดตาม เจริญก้าวหน้างบประมาณ เพื่อควบคุมติดตามงบประมาณและค่าใช้จ่าย โดยให้แต่ละ หน่วยงานทำแผนการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์เพื่อพิจารณาถึงความจำเป็นและเหมาะสมก่อนนำบรรจุในแผน ประจำปี และมีคณะกรรมการติดตามการใช้งบประมาณ ทุก 3 เดือน เพื่อพิจารณารายรับรายจ่ายของสำนักงาน วิทยาเขตสุรินทร์ และหามาตรการแก้ไขกรณีรายรับไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในการป้องกันความเสี่ยงด้านงบประมาณที่อาจจะเกิดขึ้น สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้มีการกัก งบประมาณร้อยละ 5 ของแต่ละปีเป็นเงินทุนสำรอง เพื่อใช้ในกรณีที่มีปัญหาในการใช้งบประมาณ คณะกรรมการ บริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จะมีการทบทวนประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณในปีถัดไป โดย คณะกรรมการแผนกลยุทธ์ทางการเงินและเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณวิทยาเขตสุรินทร์ รวบรวมข้อมูลใน รอบปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณ ทำให้ผลการดำเนินงานและรายได้ของ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยแผนกนโยบายและแผนและแผนกบริหารบุคคลและนิติการ ร่วมกัน วางแผนด้านบุคลากรที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี วิเคราะห์ความต้องการ ด้านขีดความสามารถและกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำหรับเป็นกรอบและแนว ทางการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีทักษะความรู้ คุณธรรมและจริยธรรมในการ ปฏิบัติงาน ส่งเสริมกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการบุคลากร โดยกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ ได้แก่ โครงการอบรมผู้บริหารระดับต้น โครงการอบรมผู้บริหารระดับกลาง โครงการกีฬาสามัคคีสัมพันธ์บุคลากรทาง การศึกษา โครงการยกระดับสมรรถนะบุคลากร และโครงการพัฒนาบุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพ เฉพาะ เป็นต้น และกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะประจำสาย งาน ตลอดจนการวางแผนจัดทำกรอบอัตรากำลัง พร้อมตั้งงบประมาณการจ้างอัตรากำลังที่มีความต้องการ โดย คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความต้องการด้านขีด ความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง ทำให้หน่วยงานมีทรัพยากรบุคคลเพียงพอรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังมีรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่ที่หมวด 5

## 2.2ก(5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ใช้ในการติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ตัวชี้วัด ดังแสดงในตาราง 2.1ข(1)(2)-1 เพื่อผลักดันให้องค์กรไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โดยแผนนโยบายและแผนติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบติดตามโครงการออนไลน์ (OPT) ทุกไตรมาส เพื่อกระตุ้นให้มีการดำเนินงานตามแผน รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นผลสำเร็จในการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ฯ ในปีถัดไป

## 2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ในทุกปีงบประมาณ ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน คณะกรรมการจัดทำและประเมินแผนยุทธศาสตร์ฯ จะร่วมกันพิจารณากำหนด/ทบทวนค่าเป้าหมายการดำเนินงานตัวชี้วัดตามกรอบระยะเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวดังแสดงในตาราง 2.1ข(1)(2)-1 ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดทบทวนค่าเป้าหมายเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กรณีตัวชี้วัดใดไม่บรรลุเป้าหมายหรือน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ให้ระบุสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมถึงแนวทางในการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและเร่งรัดการแก้ไขปัญหาแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนการตั้งค่าเป้าหมายตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

## ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จะแจ้งให้ทุกหน่วยงานทำการทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการประจำปีตามมาตรการและความจำเป็นเร่งด่วนในไตรมาสที่ 1-3 เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ โดยทำการปรับแผนรายไตรมาสและปรับแผนการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมระหว่างปี แบ่งเป็น 1) การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติทั่วไป กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามการดำเนินงานตามแผนและปรับแผนปฏิบัติการ โดยต้องรายงานการปรับแผนให้ผู้อำนวยการและแผนกนโยบายและแผนทราบ 2) การเปลี่ยนแปลงแผนที่เป็นกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ผู้อำนวยการมีการจัดประชุมทีมบริหารเป็นวาระพิเศษ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ ผลกระทบ และแนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเบื้องต้น และมอบหมายให้หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนกที่รับผิดชอบ กำหนดแผนปฏิบัติการใหม่ และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ หากการปรับแผนดังกล่าวได้รับอนุมัติจากรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์ จึงจะสามารถจัดสรรทรัพยากรจากงบประมาณประจำส่วนที่กำหนดไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้ทันที และมีการชี้แจงความเข้าใจไปยังส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน





# หมวด 3

## ลูกค้า



## 3.1 เสียงลูกค้ำ

### ก. การรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น

#### 3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และ (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ กำหนดช่องทางการรับฟัง โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยวิธีการที่หลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มดังแสดงในตาราง 3.1ก(1)(2)-1 เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และมอบหมายผู้รับผิดชอบรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้างาน ซึ่งกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้ำแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ออกแบบเครื่องมือในการรับฟังเสียงของลูกค้ำและการสืบค้นข้อมูลครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมของแต่ละพันธกิจ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ 3) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการสร้างหรือปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน 4) นำผลที่ได้มาประเมิน ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการ และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เพื่อพิจารณาพัฒนาการจัดการและบริการใหม่ ๆ ให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีทั้งในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศอย่างทันท่วงทีที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร โดยการนำสื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บมาใช้ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้ำส่วนใหญ่ในปัจจุบันนิยมการบอกเล่าระบายนความรู้สึกรู้สึกนึกคิดส่วนตัว ความต้องการที่ประสงค์ ความคาดหวังที่อยากได้ หรือข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ รวมถึงการร้องเรียนผ่านทางโซเชียลต่าง ๆ มีนัยยะสำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของลูกค้ำที่เป็นสมาชิกของไลน์กลุ่มต่าง ๆ ถือเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่มีการสื่อสารกันอย่างแพร่หลายในองค์กร จึงมีการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อวิเคราะห์และทบทวนแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการต่อไป

#### ตาราง 3.1ก(1)(2)-1 วิธีการรับฟังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น และการนำไปใช้ประโยชน์

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง	การนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่	แบบประเมินความพึงพอใจ	2 ครั้ง/ปี	- ระดับความพึงพอใจ	- ออกแบบ/พัฒนา/ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ทุกแผนกที่ให้บริการ
	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ	การศึกษา	- ระดับความพึงพอใจ	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ทุกแผนกที่ให้บริการ
	แบบประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	2 ครั้ง/ปี	- ระดับความพึงพอใจ	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ทุกแผนกที่ให้บริการ
	การร้องเรียน/ข้อคิดเห็น	ต่อเนื่อง	- ระดับความพึงพอใจ	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	แผนกประกันฯ
	สายตรงผู้บริหาร	ต่อเนื่อง	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	รองอธิการบดี/ผอ.
	หนังสือราชการ	เวลาราชการ	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	แผนกสารบรรณ
	โทรศัพท์	เวลาราชการ	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ทุกแผนก
	การลงพื้นที่พบปะ/เยี่ยมชม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ผู้บริหาร
โครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line/Website/Email/Facebook	ต่อเนื่อง	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ทุกแผนก	

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ชุมชน/หน่วยงานภายนอก	แบบประเมินความพึงพอใจ	ตามโอกาส	- ระดับความพึงพอใจความไม่ถึง	- พัฒนา/ปรับปรุง และ แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	แบบประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	ตามโอกาส	พอใจ และความ คิดเห็นด้านการ ให้บริการ	- ในขั้นตอนการให้บริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	แบบประเมินโครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	ให้ บริการ	- กำหนดบทบาท/วิธีการ/หลักเกณฑ์/ข้อปฏิบัติในการดำเนินงานร่วมกัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	โทรศัพท์	เวลาราชการ	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- ออกแบบโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร/บริการ/องค์ความรู้ต่างๆ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	สายตรงผู้บริหาร	ต่อเนื่อง	- ความต้องการ/ความคาดหวัง	เพื่อตอบสนองความต้องการชุมชนและหน่วยงานภายนอก	รองอธิการบดี/ผอ.
	หนังสือราชการ	เวลาราชการ	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		แผนกสารบรรณ
	โครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	พิธีลงนามความร่วมมือ (MOU)	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้ปกครอง	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line/Website/Email/Facebook	ต่อเนื่อง	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	แบบประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้ปกครอง	ตามโอกาส	- ระดับความพึงพอใจความไม่ถึง	- พัฒนา/ปรับปรุงการจัดบริการและ	งานบริการการศึกษา
	การประชุมพิเศษนักเรียนใหม่	ทุกปี	พอใจ และความ คิดเห็นด้านการ ให้บริการ	สวัสดิการนักศึกษา	งานบริการการศึกษา
	พิธีพระราชทานปริญญาบัตร (ข้อมย่อย)		ให้ บริการ	ตามคู่มือ (PM-18)	ผู้บริหาร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่
	โทรศัพท์	เวลาราชการ	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	- วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	สายตรงผู้บริหาร	ต่อเนื่อง	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	นักศึกษาและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ	รองอธิการบดี/ผอ.
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่กำลังจะมาเป็นลูกค้าในอนาคต	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line/Website/Email/Facebook	ต่อเนื่อง	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	แก่นักศึกษา/ผู้ปกครอง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	กิจกรรม Open house	1 ครั้ง/ปี	- ความต้องการ/ความคาดหวัง	- พิจารณาแนวทางการผ่อนผันค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	กิจกรรมแนะแนว	ต่อเนื่อง	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของจังหวัด (ภาครัฐ/เอกชน)	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	โครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	โครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	โครงการ/กิจกรรม	ตามโอกาส	- ข้อเสนอแนะในการพัฒนา		หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

### 3.1ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ซึ่งมีรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการประเมิน และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน ถือเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำดังแสดงในตาราง 3.1ก(1)(2)-1 โดยผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการงานมีวิธีการใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน โดยปัจจุบันผู้อำนวยการมุ่งเน้นให้มีการนำระบบเทคโนโลยี Google form มาช่วยในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์สำหรับการสำรวจความคิดเห็นที่ดูเป็นมืออาชีพช่วยให้การเข้าถึงและทราบข้อมูลเชิงลึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว สามารถเลือกคำถามได้หลากหลายประเภท ตลอดจนการวิเคราะห์คำตอบด้วยการสรุปอัตโนมัติดูคำตอบปรากฏขึ้นแบบเรียลไทม์ สามารถดึงข้อมูลดิบและวิเคราะห์ด้วย Google Sheet หรือซอฟต์แวร์อื่นได้ และเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการเข้าใช้งานเพียงแชร์แบบสอบถามทางอีเมล ลิงค์และเว็บไซต์ หรือแปลงเป็น QR Code เพื่อจัดส่งให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการในวงกว้างด้วยสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line เป็นต้น

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นต่อการให้บริการขององค์กร จะดำเนินการต่อเมื่อได้ให้บริการสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้รับผิดชอบจะแจ้งให้ผู้รับบริการเข้าประเมินเพื่อแสดงความคิดเห็นตามช่องทางที่กำหนด สำหรับการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อโครงการ/กิจกรรมและอื่น ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นตามโอกาสจะทำการประเมินระหว่างดำเนินงานหรือเสร็จสิ้นการดำเนินงานด้วยการประชาสัมพันธ์ QR Code ให้ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม สามารถใช้สมาร์ทโฟนสแกนเข้าไปแสดงความคิดเห็นได้ทันที รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้ร่วมงานโดยตรงและการตั้งจุดประชาสัมพันธ์บริเวณจัดงานเพื่อรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

นอกจากการกำหนดระดับความพึงพอใจในแบบประเมินแล้ว ยังมีช่องสำหรับการประเมินความไม่พึงพอใจแยกต่างหาก รวมทั้งหัวข้อสำหรับการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจในด้านต่าง ๆ ให้สามารถทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ประเมินผลเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการและลูกค้ำกลุ่มอื่น และเพื่อรักษาความผูกพันในระยะยาว

### 3.1ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยจัดทำหนังสือแจ้งให้แต่ละหน่วยงานส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้แผนกประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ฯ มีหน้าที่รวบรวมและรายงานงานผลในภาพรวมขององค์กรรายไตรมาส เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามแผนงานและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่กำหนดไว้ดังแสดงในตาราง OP2ก(1)-1 โดยใช้ข้อมูลจากผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญขององค์กรจากแหล่งที่มาของข้อมูลดังแสดงในตาราง P2ก(3)-1 ซึ่งเป็นหน่วยงานคู่เทียบในวงการศึกษาที่มีบริการลักษณะเดียวกัน ได้แก่ ความพึงพอใจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ความผูกพันความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร และความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้น่าอยู่ร่มรื่นและมีพื้นที่สีเขียว เป็นต้น เพื่อค้นหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นต่อไป

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

#### ก. หลักสูตรและการบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

##### 3.2ก(1) หลักสูตรและการบริการ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ กำหนดจัดบริการที่สำคัญโดยพิจารณาทบทวนทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทขององค์กร จากกระบวนการที่มีอยู่ตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) ให้มีกระบวนการหลักที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ซึ่งมีการพิจารณามุมมองภายในและภายนอกที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และทิศทางเชิงกลยุทธ์ รวมถึงความสามารถที่จะบรรลุผลลัพธ์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีวิธีการค้นหาความต้องการด้านบริการจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพิ่มเติม โดยการประเมินความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งมีรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการประเมิน และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน ถือเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ดังแสดงในตาราง 3.1ก(1)(2)-1 ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์สำหรับการสำรวจความคิดเห็นเช่นเดียวกันกับวิธีการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 3.1ข(1)

นอกจากการกำหนดระดับความต้องการและความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ในแบบประเมินแล้ว ยังมีช่องสำหรับการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านความต้องการและความคาดหวังเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการในด้านต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมารวบรวมประเมินผลเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาสมรรถนะขององค์กรในการออกแบบและกำหนดบริการใหม่ ๆ จัดสรรทรัพยากร และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานรองรับแตกต่างจากคู่แข่ง ตอบสนองให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงการดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่เพื่อสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน เพื่อการแนะนำและบอกต่อบริการที่ดีขององค์กรให้กับผู้อื่น ดังแสดงในตาราง 3.2ก(1)-1

##### 3.2ก(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุน โดยพัฒนาปรับปรุงช่องทางในการสืบค้นสารสนเทศซึ่งมีความหลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ได้รับสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศที่สำคัญ แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันและทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ จัดทำคู่มือขั้นตอนการเข้าถึงหรือการสืบค้นอย่างละเอียดง่ายต่อการใช้งาน กำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถติดต่อขอรับการสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศเฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีกลไกหลักในการสื่อสารไปยังผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นเพื่อเชิญชวนให้มารับการสนับสนุน โดยวิธีการประชาสัมพันธ์สิ่งสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และด้านบริการ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ วิธีการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง ตลอดจนรายละเอียดต่าง ๆ ตามช่องทางที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตาราง 3.1ก(2)-1

ตาราง 3.2ก(1)-1 การกำหนดและปรับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้รับบริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการปรับบริการ
นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหนังสือหลากหลายประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า</li> <li>- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่</li> <li>- บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ</li> <li>- วัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนเพียงพอมีความทันสมัยพร้อมใช้งาน</li> <li>- เพิ่มจุดวางถังขยะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเพียงพอ</li> <li>- ให้บริการจุดน้ำดื่มและติดตั้งเครื่องกรองน้ำที่มีคุณภาพ สะอาด ทันสมัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด</li> <li>• โครงการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต</li> <li>• การจัดซื้อถังขยะเพิ่มเติมและทดแทนใบเก่าที่ชำรุด จำนวน 100 ใบ กำหนดจุดวางตามอาคารเรียน แนวบ้านพักและหอพักสวัสดิการนักศึกษา</li> <li>• การจัดทำและติดตั้งอ่างล้างมือประจำแต่ละอาคาร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำนวน 30 จุด</li> <li>• การจัดทำที่เหยียบสำหรับกดเจลล้างมือ ประจำแต่ละอาคารเพื่อป้องกันการสัมผัสเชื้อโรคโดยตรง จำนวน 30 อัน</li> </ul>
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเรียนรู้ การฝึกอบรม ประชุม สัมมนาและกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>- สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ความปลอดภัย</li> <li>- การประเมินเพื่อเลื่อนค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม</li> <li>- ทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย</li> <li>- ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วกัน</li> <li>- สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง การได้รับเงินประจำตำแหน่ง และเงินค่าตอบแทนพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา</li> <li>• โครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างสนามกีฬา</li> <li>• โครงการสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>• โครงการส่งเสริมการจัดทำระบบมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>• โครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)</li> <li>• โครงการจัดทำหน้ากากอนามัยสำหรับบุคลากร</li> </ul>
หน่วยงานคณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน</li> <li>- การสนับสนุนบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ</li> <li>- การบูรณาการความร่วมมือทำงานเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการจัดซื้อรถไฟฟ้าเพิ่มเติม เพื่อให้บริการภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คัน</li> <li>• การแต่งตั้งคำสั่งให้บุคลากรดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานคณะและสำนักงาน</li> <li>• อำนวยความสะดวกด้านการขอใช้ห้อง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น จองห้องประชุมออนไลน์ จองยานพาหนะออนไลน์</li> </ul>
ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องประชุมมาตรฐานแบบครบวงจร</li> <li>- อัตราค่าเช่าอาคาร สถานที่ ในราคาที่เหมาะสม</li> <li>- ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วกัน</li> <li>- ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ</li> <li>- จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่ชุมชน</li> <li>- ประกาศนียบัตรรับบริการการจบหลักสูตรระยะสั้น</li> <li>- ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศ (ประเภทห้องประชุม) Thailand MICE Venue Standard : TMVS</li> <li>• หลักสูตรเกษตรทฤษฎีใหม่</li> <li>• หลักสูตรการอยู่อย่างยั่งยืน</li> <li>• หลักสูตรการทำบัญชีครัวเรือน</li> <li>• หลักสูตรการปลูกพืชและระบบการปลูกพืช</li> <li>• หลักสูตรการกำจัดโรคพืชและแมลง</li> <li>• หลักสูตรการผลิตปุ๋ยหมักและการเลี้ยงไส้เดือน</li> <li>• หลักสูตรช่างไฟฟ้า /ช่างเชื่อม</li> <li>• หลักสูตรการซ่อมเครื่องยนต์ขนาดเล็ก</li> <li>• หลักสูตรการซ่อมเครื่องยนต์ทางการเกษตร</li> <li>• หลักสูตรการปลูกหมอนเลี้ยงไหมทอผ้า</li> <li>• หลักสูตรการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากไหม</li> <li>• หลักสูตรการออกแบบลวดลายผ้าไหม</li> </ul>

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการปรับบริการ
ชุมชน/หน่วยงานภายนอก (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตรการบริการวิชาการงานฐานทรัพยากรท้องถิ่น</li> <li>หลักสูตรการบริการวิชาการงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน</li> <li>โครงการหมอน้อยประจำฟาร์มควาย คู่ Young Smart Farmer</li> </ul>
ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุตรหลานได้รับอนุมัติเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายครอบครัว</li> <li>บุตรหลานได้รับการปมเพาะวินัยคุณธรรมจริยธรรม</li> <li>ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุตรในสถานศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการพัฒนานักศึกษาต่างๆ ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแนวทางพัฒนาองค์กรนักศึกษา และโครงการไหว้ครูรำลึกบูรพาจารย์</li> <li>โครงการทอดผ้าป่ากตัญญู บูชาคุณ</li> <li>โครงการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>

ตาราง 3.2ก(2)-1 ระบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสื่อสาร	การสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ/การถ่ายทอด
นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>Website/ E-mail</li> <li>Facebook / Line</li> <li>บอร์ดประชาสัมพันธ์</li> <li>โทรศัพท์</li> <li>ประกาศเสียงตามสาย</li> <li>คู่มือนักศึกษา</li> <li>ปฐมนิเทศนักศึกษา</li> <li>โครงการสหกิจศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทุนการศึกษา</li> <li>หอพักสวัสดิการนักศึกษา</li> <li>สนามกีฬา</li> <li>ห้องสมุด/สื่อการเรียนการสอน/อินเทอร์เน็ต</li> <li>กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</li> <li>อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ยานพาหนะ</li> <li>บริการและสวัสดิการนักศึกษา</li> <li>สนับสนุนให้นักศึกษาออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในรายวิชาสหกิจศึกษา การบูรณาการองค์ความรู้ที่เรียนมาควบคู่กับการทำงานในสถานประกอบการจริง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนพัฒนานักศึกษา</li> <li>หอพักสวัสดิการนักศึกษา</li> <li>แผนพัฒนานักศึกษา</li> <li>แผนวิทยบริการ</li> <li>แผนส่งเสริมวิชาการ</li> <li>แผนการบริหารสินทรัพย์ฯ</li> <li>แผนอาคารสถานที่</li> <li>แผนยานพาหนะ</li> <li>งานสหกิจศึกษา</li> </ul>
บุคลากรหน่วยงานคณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Website/ E-mail</li> <li>Facebook / Line</li> <li>บอร์ดประชาสัมพันธ์</li> <li>โทรศัพท์</li> <li>หนังสือราชการ</li> <li>มติที่ประชุม</li> <li>ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บ้านพักสวัสดิการ</li> <li>กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา/ทุนการศึกษาต่อ/ทุนวิจัย</li> <li>อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ยานพาหนะ</li> <li>สนามกีฬา</li> <li>ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>ทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหาร</li> <li>แผนกบริหารบุคคลฯ</li> <li>แผนกบริหารสินทรัพย์ฯ</li> <li>แผนกอาคารสถานที่</li> <li>แผนกยานพาหนะ</li> <li>แผนกพัฒนานักศึกษา</li> <li>แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>
ชุมชน/หน่วยงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>Website/ E-mail</li> <li>Facebook / Line</li> <li>บอร์ดประชาสัมพันธ์</li> <li>โทรศัพท์</li> <li>โครงการ/กิจกรรมต่างๆ</li> <li>หนังสือราชการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฐานข้อมูล KPI</li> <li>ฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญ วิทยากร ผู้มีความรู้</li> <li>หลักสูตร/องค์ความรู้ที่จำเป็น ในการฝึกประสบการณ์ ระยะสั้น-ระยะยาว</li> <li>แหล่งเรียนรู้</li> <li>บริการให้เช่าอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนวิจัยและพัฒนา</li> <li>แผนนโยบายและแผนการศึกษา</li> <li>แผนประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>แผนการบริหารสินทรัพย์ฯ</li> </ul>
ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>Website/ E-mail</li> <li>โทรศัพท์</li> <li>หนังสือราชการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กยศ./กรอ.</li> <li>กิจกรรมการพัฒนานักศึกษาคุณธรรมจริยธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนส่งเสริมวิชาการฯ</li> <li>แผนพัฒนานักศึกษา</li> </ul>



### 3.2ก(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยใช้สารสนเทศที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักขององค์กร และความท้าทายความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ตามตาราง OP2ข-1 รวมถึงสารสนเทศจากกระบวนการหลักขององค์กร ความสำเร็จตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ฯ ตลอดจนข้อมูลผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน ข้อมูลบริการต่าง ๆ จากคู่แข่งมาวิเคราะห์เพื่อจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำปัจจุบัน และศึกษาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้ในการปรับบริการขององค์กรเพื่อแนวโน้มลูกค้ำในอนาคต ดังแสดงในตาราง 3.2ก(3)-1

ตาราง 3.2ก(3)-1 ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ถูกจำแนกตามกลุ่ม

ผู้เรียน/ ลูกค้ำกลุ่มอื่น	แนวทางการจำแนก	ตลาดปัจจุบัน	ตลาดอนาคต
นักศึกษา - ภาคปกติ - ภาคสมทบ	- ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) - ระดับปริญญาตรี - ระดับบัณฑิตศึกษา	นักเรียนภายในจังหวัดสุรินทร์ และ จังหวัดใกล้เคียง (อีสานใต้) และ เครือข่ายความร่วมมือด้านการจัดการศึกษา	นักเรียนชาวต่างชาติ
บุคลากร	บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน	อาจารย์/บุคลากรภายในวิทยาเขตสุรินทร์	อาจารย์/บุคลากรของ มทร.อีสาน
ชุมชน/ หน่วยงาน ภายนอก	- ผู้มาติดต่อราชการ ผู้มาขอใช้บริการ - คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ - ผู้ร่วมโครงการ/กิจกรรม	- บุคคลภายนอกหน่วยงาน ในจังหวัดสุรินทร์ที่จะเข้ามาเป็น ลูกค้ำ - บริษัท/ห้างร้าน/หน่วยงาน เอกชน ภายในจังหวัดสุรินทร์	- บุคคลภายนอกหน่วยงาน ในประเทศไทย/ต่างประเทศที่จะ เข้ามาเป็นลูกค้ำ - บริษัท/ห้างร้าน/หน่วยงานเอกชน ภายนอกในประเทศไทย/ต่างประเทศ
ผู้ปกครอง	บุคคลผู้ดูแลและส่งผู้เรียนมาศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย	ผู้ปกครองภายในจังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดใกล้เคียง (อีสานใต้)	ผู้ปกครองชาวต่างชาติ

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

#### 3.2ข(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดย ทบทวนข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการรับฟัง นำไปวิเคราะห์และใช้วางแผนปรับการจัดบริการที่ส่งเสริมความผูกพัน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตาราง OP1ข(2)-1 ภายใต้โครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสื่อสังคมออนไลน์ในการช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณภาพของ บริการ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook Line ป้ายแบนเนอร์ หนังสือราชการ เป็นต้น ดังแสดงในตาราง 3.1ข(1)-1

ตาราง 3.2ข(1)-1 วิธีการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

โครงการ/กิจกรรม/วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์	ผู้เรียน/ลูกค้ำ กลุ่มอื่น	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงการแนะแนวการศึกษาต่อ	- ให้ได้ผู้เรียนและ ลูกค้ำกลุ่มอื่น หรือสร้างส่วน แบ่งตลาด	นักศึกษา	2 ครั้ง/ปี	แผนกส่งเสริมวิชาการฯ
2. การลงนามความร่วมมือการจัดการศึกษา		นักศึกษา	ต่อเนื่อง	แผนกส่งเสริมวิชาการฯ
3. โครงการวันเด็กแห่งชาติ		ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา
4. โครงการเดินวิ่ง run for care@surin		ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา

โครงการ/กิจกรรม/วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์	ผู้เรียน/ลูกค้า กลุ่มอื่น	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	
5. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำนักศึกษา และนักศึกษาผู้สร้างคุณประโยชน์	- จัดการและ เสริมสร้าง ภาพลักษณ์หรือ ชื่อเสียง (Image Brand)	นักศึกษา	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา	
6. โครงการประชุมวิชาการระดับชาติราช มงคล ครั้งที่ 11		นักศึกษา บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกวิจัยและพัฒนา	
7. โครงการปฐมนิเทศใหม่/ปัจฉิมนักศึกษา		นักศึกษา	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา	
8. โครงการสหกิจศึกษา		นักศึกษา	1 ครั้ง/ปี	งานสหกิจ	
9. โครงการเสริมสร้างจริยธรรมและวินัย นักศึกษา		นักศึกษา	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา	
10. โครงการจิตอาสา		นักศึกษา บุคลากร	ต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	
11. โครงการกิจกรรมไหว้ครู/มอบ ทุนการศึกษา		- เพิ่มความผูกพัน กับองค์กร	นักศึกษา บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา
12. โครงการกีฬาต้านภัยยาเสพติด		- รักษาผู้เรียน และลูกค้ากลุ่ม อื่นไว้	นักศึกษา	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา
13. โครงการเชิดชูเกียรติเนื่องในวันคล้ายวัน สถาปนามหาวิทยาลัย			บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกบริหารงานบุคคล
14. โครงการประเพณีลอยกระทง			นักศึกษา บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา
15. โครงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณี สงกรานต์	นักศึกษา บุคลากร		1 ครั้ง/ปี	แผนกพัฒนานักศึกษา	
16. โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและเชิดชู เกียรติข้าราชการและบุคลากรทางการ ศึกษา ปี 2563	บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกบริหารงานบุคคล		
17. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาย สนับสนุน	- เพิ่มความผูกพัน กับองค์กร	บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกบริหารงานบุคคล	
18. โครงการกิจกรรมกีฬาสามสัมพันธ์ บุคลากรทางการศึกษา	- รักษาผู้เรียน และลูกค้ากลุ่ม อื่นไว้	บุคลากร	1 ครั้ง/ปี	แผนกบริหารงานบุคคล	
19. โครงการส่งเสริมการจัดทำระบบ มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับมหาวิทยาลัย		นักศึกษา บุคลากร ชุมชน/หน่วยงาน	ต่อเนื่อง	งานอำนวยความสะดวก	
20. การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึง พอใจ ความต้องการความคาดหวังและ ความผูกพัน		นักศึกษา บุคลากร ชุมชน/หน่วยงาน	2 ครั้ง/ปี	ทุกแผนก	
21. โครงการพัฒนาการเรียนรู้และส่งเสริม อาชีพภายใต้โครงการเกษตรทฤษฎีใหม่		ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	ต่อเนื่อง	ศูนย์บริการทางวิชาการ และทดสอบ	
22. โครงการอบรมผู้ต้องขังภายใต้โครงการ กำลังใจในพระราชดำริฯ	- จัดการและ เสริมสร้าง	ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	ต่อเนื่อง	ศูนย์บริการทางวิชาการ และทดสอบ	
23. โครงการหมอน้อยประจำฟาร์มควาย สู่ young Smart Farmer	ภาพลักษณ์หรือ ชื่อเสียง	ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	ต่อเนื่อง	ศูนย์บริการทางวิชาการ และทดสอบ	
24. การบริการวิชาการงานสวนพฤกษศาสตร์ โรงเรียน/ ฐานทรัพยากรท้องถิ่น	(Image Brand) - รักษาลูกค้ากลุ่ม อื่นไว้	ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	ต่อเนื่อง	ศูนย์บริการทางวิชาการ และทดสอบ	
25. โครงการเพิ่มมูลค่าผ้าไหมเมืองสุรินทร์ / โครงการยกระดับผ้าไหมสุรินทร์		ชุมชน/หน่วยงาน ภายนอก	ต่อเนื่อง	ศูนย์วิจัยและพัฒนาไหม ราชมงคลอีสาน	

### 3.2ข(2) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-43) เพื่อให้การปฏิบัติการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ไม่มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง ให้ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น มีการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น และเพื่อให้ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีช่องทางรับข้อร้องเรียนหลากหลาย เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น, ใบบัตรร้อง, หนังสือราชการ, โทรศัพท์, สายตรงผู้บริหาร และสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line) ข้อร้องเรียนถูกจำแนกตามระดับความเร่งด่วนและรุนแรง เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้เหมาะสมทันที่ สร้างความเชื่อมั่นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้กลับคืนมา โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จำแนกปัญหาและข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารทราบ 2) ผู้บริหารมอบหมายผู้สืบค้นซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมเพื่อสืบหาสาเหตุที่แท้จริงจากบุคลากรและกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง 3) ผู้บริหารวิเคราะห์และกำหนดแนวทางแก้ไขเบื้องต้น และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งกลับการบรรเทาปัญหาไปยังผู้ร้องเรียน 4) เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการจัดการเรียบร้อยแล้วให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนในอนาคต 5) ผู้บริหารมอบหมายผู้ตรวจติดตามความพึงพอใจในการแก้ปัญหาของผู้ร้องเรียน และรวบรวมสรุปแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) ทราบต่อไป

# หมวด 4

## การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้



## 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

### ก. การวัดผลการดำเนินการ

#### 4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

ผู้อำนวยการร่วมกับหัวหน้างานและผู้บริหารที่กำกับดูแลพันธกิจขององค์กร ระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เป็นผู้พิจารณา กำหนดผู้รับผิดชอบตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวชี้วัดให้สัมพันธ์กับกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการให้สามารถวัดผลได้ภายในเวลาที่กำหนด มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติโดยจัดทำบัญชีแจกจ่ายกระบวนการตามทะเบียนถือครองเอกสารคุณภาพไปยังหัวหน้างาน/หัวหน้าศูนย์/หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) มีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งแผนกประกันคุณภาพการศึกษา มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวบรวมและสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ (QMRC) พิจารณาต่อไป อย่างน้อยปีการศึกษาละ 2 ครั้ง ตลอดจนมีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) เพื่อวัดผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

ตัววัดผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีผลผลักดันให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในตาราง 2.1ข(1)(2)-1 มีกระบวนการติดตามและวัดผลการดำเนินการรายไตรมาส (รายงานรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน โดยผู้อำนวยการได้แต่งตั้งหัวหน้างานเป็นผู้กำกับตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์งานวิทยาเขตสุรินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) และกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ มีการประชุมทำความเข้าใจคำอธิบายของแต่ละตัวชี้วัด ข้อมูลที่ต้องจัดเก็บรอบระยะเวลาจัดเก็บข้อมูล และการรายงานผลเพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน โดยแผนกนโยบายและแผนรวบรวมและจัดทำข้อมูลสรุปเสนอต่อผู้อำนวยการก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร) เพื่อทราบและให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงก่อนรายงานผลการดำเนินงานต่อกรรมการบริหารวิทยาเขตสุรินทร์ต่อไป

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการสนับสนุนการจัดการศึกษา การบริหารจัดการด้านบุคลากร งบประมาณ แผนปฏิบัติการ จากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และจากระบบสารสนเทศของวิทยาเขตสุรินทร์ ที่สร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการและตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและทันเวลาที่ต้องการ ได้แก่ 1) ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร(ERP) เป็นระบบที่หน่วยงานใช้ดำเนินการตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เบิกจ่าย จัดสรรงบประมาณ และแสดงสถานะทางการเงิน 2) ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (OPT) เป็นระบบที่หน่วยงานใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานโครงการ 3) ระบบบริการการศึกษา (ESS) เป็นระบบที่หน่วยงานใช้ในการบริหารการศึกษา 4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) เป็นต้น สำหรับตัววัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญในระยะสั้นมีการติดตามตัววัดจากรายรับจากระบบ RIS และรายรับจากการออกไปเสร็จเล่ม สรุปข้อมูลภาพรวมในระบบ Excel สำหรับตรวจสอบยอดเงินสดที่ได้รับประจำวันและความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารใบเสร็จรับเงิน เพื่อนำฝากธนาคารและรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน โดยจัดทำเอกสารรายงานยอดเงินคงเหลือประจำวันแจ้งต่อผู้บริหารเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน และในระยะยาว มีการกำหนดตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณภาพรวม จำนวนเงินรายได้รวมทุกพันธกิจ ควบคุมการใช้จ่ายและการกำกับติดตามการรับ-จ่ายเงินงบประมาณผ่านระบบ ERP รายเดือน รายไตรมาส และรายปี เป็นต้น

#### 4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มุ่งดำเนินการตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย จึงมีการเทียบเคียงระดับคุณภาพขององค์กรกับคู่เทียบจากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเลือกตัวชี้วัดจากผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร ดังนี้ 1) เลือกประเด็นในการเปรียบเทียบเพื่อหาโอกาสพัฒนากระบวนการทำงาน 2) กำหนดคู่เทียบที่มีพันธกิจหลัก กระบวนการและบริการในลักษณะที่ใกล้เคียงกันและมีผลการดำเนินงานที่สูงกว่าองค์กร ดังแสดงในตาราง OP2ก(1)-1 3) พิจารณาผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ หากพบว่าข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบในตัวชี้วัดนั้นมีผลดีต่อกว่าคู่เทียบ จะนำข้อมูลมาทบทวนวิเคราะห์กระบวนการงานและแผนงาน/โครงการเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา 4) ประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

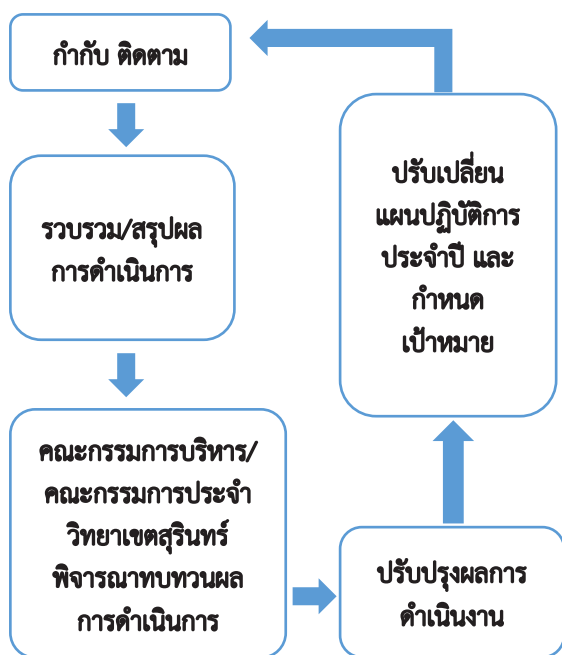
#### 4.1ก(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้อำนวยการและผู้บริหาร ให้ความสำคัญกับข้อมูลและสารสนเทศที่สะท้อนมาจากกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงข้อสรุปจากข้อร้องเรียนเพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการพัฒนาภาวการณ์แข่งขันขององค์กร โดยผู้รับผิดชอบแต่ละพันธกิจใช้เสียงของลูกค้าจากหลายช่องทางตามตาราง 3.1ก(1)(2)-1 อย่างเป็นระบบ มีวิธีการใช้เสียงของลูกค้าข้อมูลและสารสนเทศ 4 ขั้นตอน คือ 1) รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเสียงลูกค้าจากการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ 2) วิเคราะห์และจัดสรรข้อมูลและสารสนเทศไปยังกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) ใช้สารสนเทศในกระบวนการ เช่น นำมาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 4) ผู้บริหารทบทวนติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างในการนำข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมาใช้ประโยชน์ เช่น การแก้ไขปัญหากระบวนการที่มีขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ผ่านความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชาหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า จึงได้พิจารณาปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ โดยในปีการศึกษา 2563 หน่วยงานได้ประกาศกระบวนการที่รักษามาตรฐานการให้บริการ จำนวน 11 กระบวนการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม

#### 4.1ก(4) ความคล่องตัวของการวัด

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กร โดยแบ่งระบบการติดตามวัดผลและตอบสนองออกเป็น 1) การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์เพื่อรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส 2) ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามผลการดำเนินการทั้ง 5 พันธกิจหลักจาก 4.1ก(1)ตัววัดผลการดำเนินการ ตามกรอบระยะเวลา ซึ่งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ทั้งระดับปฏิบัติการ ระดับผู้บริหารรายงานผลรายไตรมาส (3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน) ทำให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว ใช้ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ติดตามตัวชี้วัด โดยการนำไฟล์แบบติดตามอัตโนมัติลงใน Google Drive เพื่อให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการ กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้ให้สามารถดูและแก้ไขข้อมูลได้แบบเรียลไทม์ ด้านความคล่องตัว สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ พิจารณาทบทวนถึงความเหมาะสมและการนำไปใช้ในการปฏิบัติจริง เมื่อมีตัวชี้วัดที่เบี่ยงเบนไปจากค่าปกติ ผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัดสามารถรองรับอย่างทันท่วงที เช่น การเรียกประชุมฉุกเฉิน การโทรศัพท์สั่งการจากผู้บริหารระดับสูงไปยังหน่วยงาน เพื่อกำกับติดตามให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ



สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการทบทวนผลการดำเนินงานและวัดความสำเร็จขององค์กร โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งคณะกรรมการบริหารได้ร่วมกันประชุมเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ฯ รายไตรมาส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงการรายงานสถานการณ์ทางการเงิน แล้วระบุสาเหตุของปัญหาปัจจัยภายใน/ภายนอกที่กระทบต่อผลการดำเนินการ ประเมินความสำเร็จขององค์กร และการคาดการณ์ผลการดำเนินงานล่วงหน้า นำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัด เพื่อปรับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ผลักดันให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสรุปผลการดำเนินการรายไตรมาส เสนอต่อคณะกรรมการประจำวิทยาเขตสุรินทร์ เพื่อทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ ดังแสดงในภาพที่ 4.1ข-1

ภาพที่ 4.1ข-1 กระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ยังจัดให้มีการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน การป้องกันทรัพย์สิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ทุกปีการศึกษา

## ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### 4.1ค(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” เป็นประจำทุกปี ซึ่งมีกระบวนการค้นหาและระบุแนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานที่มีผลลัพธ์การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันตามนโยบายการจัดการความรู้ในประเด็นที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเปิดโอกาสให้มีการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่ดีให้เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้กระบวนการเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บริหารยังมุ่งเน้นสนับสนุนการจัดทำผลงานวิจัยสถาบันสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน เป็นการบูรณาการความรู้ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ๆ นำไปสู่กระบวนการรวบรวม การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการงานได้ สำหรับองค์ความรู้/วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าวในปีการศึกษา 2562 ได้แก่ 1) ยานพาหนะยุคใหม่ใส่ใจบริการ 2) พัฒนาระบบคะแนนกิจกรรมนักศึกษา 3) การใช้เทคโนโลยีในการจัดการองค์กร 4) ด่วน เช็ค ตรวจ บริการทันใจกับหนังสือส่ง 5) ระบบแจ้งชำระเงินออนไลน์ 6) การออกเลขทะเบียนหนังสือส่งภายในประจำงานบริหารทรัพยากร เป็นต้น

#### 4.1ค(2) ผลการดำเนินงานในอนาคต

ผู้บริหาร คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตโดยการนำผลการดำเนินงานปัจจุบันในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เปรียบเทียบกับระยะเวลาการดำเนินงานในรายไตรมาส เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการย้อนหลังตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีหลักการเบื้องต้น คือ ผลการดำเนินการในอนาคตต้องสูงกว่าในปัจจุบันตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระยะยาว หากผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ที่ต่ำกว่าและวิเคราะห์ว่ามีแนวโน้มไม่สำเร็จ ผู้บริหารจะร่วมกันประชุมระดมสมองเพื่อพิจารณาทบทวนสาเหตุ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนการตัดสินใจสนับสนุนทรัพยากรเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มผลการดำเนินการให้สูงกว่าเดิม รวมถึงการนำข้อมูลผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของคู่เทียบในประเด็นที่กำหนดไว้มาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดค่าเป้าหมายล่วงหน้า 4 ปี เพื่อวางแผนและจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนที่สำคัญรองรับการไปถึงเป้าหมายในอนาคต

#### 4.1ค(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ นำผลการทบทวนผลการดำเนินการมาใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความสำเร็จของตัวชี้วัดที่มีผลต่ำกว่าเป้าหมาย ซึ่งการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงการใช้เสียงที่ประเมินจากความคิดเห็นของลูกค้ามาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรก ตัวอย่างเช่น ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมขององค์กรที่มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 85 ในไตรมาสแรก จะมีการทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานและประกาศกระบวนการที่จะรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จากปีการศึกษา 2562 จำนวน 9 กระบวน และประกาศเพิ่มเติมในปีการศึกษา 2563 จำนวน 2 กระบวนงาน รวมเป็น 11 กระบวนงาน รวมถึงการปรับปรุงด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการบริหารสินทรัพย์ที่มีแนวโน้มการคาดการณ์ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงมีการนำนวัตกรรมอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อบริหารจัดการประเภทห้องประชุมให้ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานแห่งประเทศไทย Thailand MICE Venue Standard : TMVS เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าให้แตกต่างจากคู่แข่ง ดำเนินการถ่ายทอดให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรับทราบโดยการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ณ บริเวณสถานที่ให้บริการตามส่วนงานต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารตามช่องทางดังแสดงในตารางที่ 1.1ข(1)-1

### 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ก. ความรู้ของสถาบัน

##### 4.2ก(1) การจัดการความรู้ และ (2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการจัดการความรู้ที่ช่วยเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อบรรลุแผนยุทธศาสตร์ โดยมีวิธีดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-40) ใช้กระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นของพันธกิจต่าง ๆ ตามนโยบายการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประจำปีการศึกษา 2562 โดยเลือกเฉพาะประเด็นที่สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรคือ ด้านบริหารจัดการในหัวข้อการบริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 2) การค้นหาเก็บรวบรวมองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ค้นหาจากฐานข้อมูลต่าง ๆ จากผลการประเมินการปฏิบัติงาน การถอดบทเรียน เพื่อทำการบินที่องค์ความรู้จาก tacit knowledge ไปสู่องค์ความรู้ที่เห็นแจ้ง explicit knowledge 3) สร้างแนวปฏิบัติที่ดีจากการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้ ไม่ว่าจะเป็นอย่างองค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ผ่านกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) 4) กิจกรรมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกับการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการ 5) กระบวนการส่งเสริมให้แต่ละส่วนงานนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นคู่มือและแนวปฏิบัติร่วมกัน การเผยแพร่องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์แก่ผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ดังแสดงในตาราง 4.2ก(1)



ตาราง 4.2ก(1) องค์กรความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีและการนำไปใช้ประโยชน์

องค์กรความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี	การถ่ายทอด	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
พัฒนาระบบคะแนนกิจกรรมนักศึกษา	กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้/นำเสนอ ผลงาน และการเผยแพร่บนเว็บไซต์	แผนกพัฒนานักศึกษาได้พัฒนาระบบคะแนนกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการจัดการกระบวนการจัดเก็บคะแนนกิจกรรม นักศึกษาสามารถตรวจสอบคะแนนกิจกรรมได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบเครือข่าย Internet ของมหาวิทยาลัยฯ และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบเพิ่ม โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	แผนกพัฒนานักศึกษา
ยานพาหนะยุคใหม่ใส่ใจบริการ	กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้/นำเสนอ ผลงาน และการเผยแพร่บนเว็บไซต์	แผนกยานพาหนะ ได้พัฒนาระบบการจองยานพาหนะออนไลน์ จัดทำระบบตารางปฏิบัติงานรถราชการ โดยใช้ปฏิทินของ Google ซึ่งมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน สามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการใช้ยานพาหนะราชการ รวมทั้งพนักงานขับรถยนต์ได้ทราบตารางการใช้รถยนต์ที่ตนเองรับผิดชอบบุคลากรได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบเพิ่มเติมโดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในของพนักงานขับรถรายบุคคล เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	แผนกยานพาหนะ
การใช้เทคโนโลยีในการจัดการองค์กร	กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้/นำเสนอ ผลงาน และการเผยแพร่บนเว็บไซต์	ศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชชมงคลอีสานและศูนย์ทดสอบทางวิชาการ ได้มีการพัฒนาเพจเพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อกับผู้ที่ต้องการรับบริการในองค์ความรู้ที่ มทร.อีสาน วช.สุรินทร์ สามารถจัดหาให้กับผู้รับบริการได้ ผู้ต้องการบริการสามารถถามตอบ หรือติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงการบริการได้	ศูนย์วิจัยและพัฒนาใหม่ราชชมงคลอีสาน
ด่วน เช็ก ตรวจ บริการ ทันใจกับหนังสือส่ง	กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้/นำเสนอ ผลงาน และการเผยแพร่บนเว็บไซต์	ในการจัดทำหนังสือของงานสารบรรณ เริ่มต้นตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนการทำลายเอกสาร จากการให้บริการหนังสือส่งภายนอกได้เกิดปัญหาในเรื่องการตรวจสอบหนังสือส่งภายนอกกว่าถึงขั้นตอนไหนแล้ว จึงเกิดระบบการเช็คหนังสือ “ด่วน เช็ก บริการทันใจกับหนังสือส่ง” สำหรับผู้รับบริการเพื่อให้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง ลดขั้นตอนในการค้นหาเอกสาร ประหยัดกระดาษ เพื่อสนองนโยบายของผู้บริหาร	แผนกสารบรรณกลาง
ระบบแจ้งชำระเงินออนไลน์	กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้/นำเสนอ ผลงาน และการเผยแพร่บนเว็บไซต์	แผนกการเงินได้พัฒนาระบบแจ้งชำระเงินออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระเงินผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถมาชำระเงินที่แผนกการเงิน ด้วยตนเองได้ และอยู่ในระหว่างการปรับปรุงระบบเพิ่มแบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พอใจในการบริการ สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบแจ้งชำระเงินออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	แผนกการเงิน
การออกเลขทะเบียนหนังสือส่งภายในประจำงานบริหารทรัพยากร	กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้/นำเสนอ ผลงาน และการเผยแพร่บนเว็บไซต์	แผนกบริหารงานทั่วไป งานบริหารทรัพยากร ได้นำ Google Sheet มาใช้ในการออกเลขหนังสือส่งภายในประจำงานบริหารทรัพยากร เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการออกเลขหนังสือ และเกิดความสะดวก รวดเร็วในการออกเลขหนังสือ และการค้นหาหนังสือ	แผนกบริหารงานทั่วไป บงท.

## ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 4.2ข(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีดำเนินการจัดการข้อมูลและสารสนเทศตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-33) เพื่อกำกับดูแล ประสานงาน ติดตามการดำเนินงานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ โดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่มีความประสงค์นำข้อมูลและสารสนเทศเผยแพร่ในฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างละเอียด ซึ่งแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับคณะกรรมการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นผู้กำกับดูแลตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากแหล่งต่าง ๆ วิเคราะห์ ประมวลผล ดำเนินงานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของแต่ละส่วนงานในองค์กร ให้สามารถเผยแพร่และการบริการข้อมูลสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้องเชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งานทันกาล ปลอดภัยเป็นความลับตามกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

ผู้บริหาร มีนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการลดการใช้กระดาษ สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมและเกิดประสิทธิภาพ จึงมุ่งเน้นให้ดำเนินการจัดระบบสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การดูแลการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยที่เชื่อมต่อด้วยระบบ LAN, WIFI, Website, E-Document, และสื่อสังคมออนไลน์ให้พร้อมรับมือต่อภัยคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลด้วยระบบไฟร์วอลล์และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลตามระดับ มีการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ พัฒนาระบบเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร ดำเนินการสำรองข้อมูลและระบบสารสนเทศตามวันและเวลาที่กำหนดตามแผนปฏิบัติการสำรองข้อมูล ดำเนินการตรวจสอบการทำงานของระบบทุกวันโดย ผู้ดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศขององค์กรและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 4.2ข(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

ผู้บริหารได้มอบหมายให้แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศขององค์กร มีหน้าที่จัดการระบบ กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) ตามบทบาทหน้าที่ของการใช้งานดังแสดงในตาราง 4.2ข(2)-1 รวมถึงการนำโปรแกรม Anti Virus ระบบ Firewall เข้ามาใช้ในการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศป้องกันการโจมตีทางด้านไซเบอร์ (Cybersecurity) เพื่อไม่ให้ข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ถูกทำลายหรือการโจรกรรมข้อมูลที่เป็นความลับได้ เกิดความปลอดภัยในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมทั้งดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และสารสนเทศขององค์กรได้แก่ 1) จัดหาครุภัณฑ์ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 2) ระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 3) จัดทำห้องติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เฉพาะ ระบบปรับอากาศ ปรับอุณหภูมิและความชื้นระดับที่เหมาะสม ติดตั้งถังดับเพลิง และติดตั้งระบบวงจรปิดป้องกันไม่ให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ได้ 4) ห้องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้เรียนโดยเฉพาะเพื่อใช้งานการเรียนการสอนและการสืบค้นข้อมูล 5) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของผู้เรียนและบุคลากร และ 6) ให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ IT หรือแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นแก่ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ขององค์กร ผ่านระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ตลอดจนการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 4.2ข(2)-1 ระบบและระดับการเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทการใช้งานระบบสารสนเทศ

ระบบ	ข้อมูลและสารสนเทศ	ผู้นำข้อมูลไปใช้	การเข้าถึงระบบ
1.ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ESS)	ข้อมูลนักศึกษา ประวัติการศึกษา การลงทะเบียนเรียน รายงานผลการศึกษา	ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา	ผ่านระบบออนไลน์
2.ระบบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ (E-Admission)	ข้อมูลผู้สมัคร หลักสูตรที่เปิดรับสมัคร	อาจารย์ บุคลากร บุคคลภายนอก	
3.ระบบงานการบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	ระบบงบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุ	ผู้บริหาร บุคลากร	
4.ระบบรายงานเงินเดือน (E-Slip)	รายงานรายละเอียดเงินเดือน	อาจารย์ บุคลากร	
5.ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)	ข้อมูลหนังสือราชการ	บุคลากร	
6.ระบบการจัดการการเรียนรู้ (E-learning)	ข้อมูลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์	อาจารย์ นักศึกษา	
8.โปรแกรมห้องเรียนออนไลน์	ระบบห้องประชุมออนไลน์ สำหรับผู้ใช้บริการ ทั้งบุคลากรภายในและบุคคลจากหน่วยงานภายนอก	อาจารย์ บุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	
9.โปรแกรมแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์	ให้บริการแจ้งซ่อมออนไลน์ด้านกายภาพ	อาจารย์ บุคลากร	
10.ระบบรายงานผลโครงการ OPT	รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	บุคลากร	
11.ระบบจองยานพาหนะราชการออนไลน์	ให้บริการจองยานพาหนะเพื่อไปราชการ	อาจารย์ บุคลากร	
12.Internet/e-mail/website	ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร การสื่อสาร ข่าวสารภายในและภายนอก	บุคลากรทั้งหมดขององค์กร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ เครือข่าย ผู้ส่งมอบ	
13.E-Student Activity	ข้อมูลกิจกรรมนักศึกษา	อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา	
14.ระบบจัดการข้อมูลหอพักออนไลน์ (DMS)	ข้อมูลประวัตินักศึกษาหอพัก การจัดห้องพัก ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า	บุคลากร นักศึกษา	
15.ระบบ e-Studentloan	ประวัติผู้กู้ยืม รายละเอียดข้อมูลกองทุนกู้ยืมเรียนเพื่อการศึกษา	ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา	
16.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ข้อมูลการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด	ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา	

4.2ข(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีกระบวนการดูแลระบบสารสนเทศเพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นพร้อมใช้งาน สามารถดาวน์โหลดในรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันการสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยการกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร ดังนี้ 1) ด้านฮาร์ดแวร์ จัดทำแผนการจัดซื้อ จัดหาครุภัณฑ์ ทดแทนของเดิมที่หมดอายุใช้งานทุกปีงบประมาณ และแต่งตั้งบุคลากรด้านสารสนเทศเพื่อดูและระบบและสำรองข้อมูลตลอดเวลา ตลอดจนการกำหนดแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการสูญหายของสารสนเทศด้านต่าง ๆ 2) ด้านซอฟต์แวร์ วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทาง IT พัฒนาระบบสารสนเทศของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจ อำนวยความสะดวกการใช้งานของบุคลากร 3) ออกแบบเว็บไซต์ให้มีลักษณะการใช้งานง่าย จัดวางระบบฐานข้อมูลอย่างเป็นหมวดหมู่ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างเมนูการใช้งานไม่ซับซ้อนจนเกินไป และมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทุกจุดเพื่อรองรับการเข้าถึงระบบ

#### 4.2ข(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังแสดงในตาราง 4.2ข(4)-1 โดยดูแลการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้พร้อมรับมือต่อทุกสถานการณ์ ด้วยการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ พัฒนาเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร มีการสำรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลาที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและใช้ข้อมูล รวมทั้งมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรด้วยวิธีการซื้อและเช่าจากผู้ส่งมอบที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และในส่วนของซอฟต์แวร์ มีการใช้ลิขสิทธิ์ไม่ครุซอฟต์แวร์ถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำผลความพึงพอใจเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อวางแผนพัฒนางานด้านสารสนเทศในปีต่อไป

ตาราง 4.2ข(4)-1 กระบวนการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	ผู้รับผิดชอบ
<b>ฮาร์ดแวร์/เครือข่าย</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีสัญญาบำรุงรักษา/จ้างเหมาดูแลระบบที่ซับซ้อน</li> <li>- มีระบบสำรองข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>- มีระบบไฟสำรองและระบบดับเพลิงของศูนย์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีรหัสผ่านสำหรับระบบสำคัญ</li> <li>- มีระบบศูนย์แม่ข่ายมาตรฐาน</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ประจำในการดูแลบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมทั้งการสำรองฮาร์ดแวร์สำหรับใช้งานอย่างเพียงพอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากรและสำหรับบริการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</li> <li>- มีการทดสอบการใช้งานของระบบสำคัญอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- มีการสำรองข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- การรับประกันจากบริษัทที่ทำสัญญาการดูแลรักษา</li> </ul>
<b>ซอฟต์แวร์</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเหมาะสมกับการใช้งานขององค์กร</li> <li>- ใช้ระบบควบคุมจากส่วนกลาง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- ใช้ไฟร์วอลล์ และโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และสไปยาแวร์ ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- มีรหัสผ่านของแต่ละบุคคลในการเข้าใช้งาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบระบบที่ดี ลดความซับซ้อน สามารถปฏิบัติงานได้ตามความต้องการ</li> <li>- จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน IT อย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรและนักศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>

#### 4.2ข(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีความพร้อมในทำงานเสมอเมื่อมีภาวะฉุกเฉิน โดยมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน แผนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน แผนการสำรองข้อมูลของระบบ และมีการติดตั้งระบบไฟฟ้าสำรองสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบสารสนเทศขององค์กร กรณีมีการหยุดชะงักการทำงานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เมื่อกระแสไฟฟ้าดับนานกว่า 3 ชั่วโมง ระบบจะถูกปิดและสามารถใช้งานได้อีกครั้งเมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ตามปกติ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการตรวจสอบการทำงานของระบบโดยผู้ดูแลระบบขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีระบบการตรวจสอบความพร้อมของระบบ มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอโดยทำการสำรองข้อมูลไว้ที่เครื่องแม่ข่ายที่มีหน้าที่ในการสำรองข้อมูลโดยเฉพาะและมีระบบกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากข้อมูลที่ได้สำรองไว้ และมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงการใช้งานระบบ มีการประเมินและปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงปีละ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันความเสี่ยงในรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้น



# หมวด 5

## บุคลากร

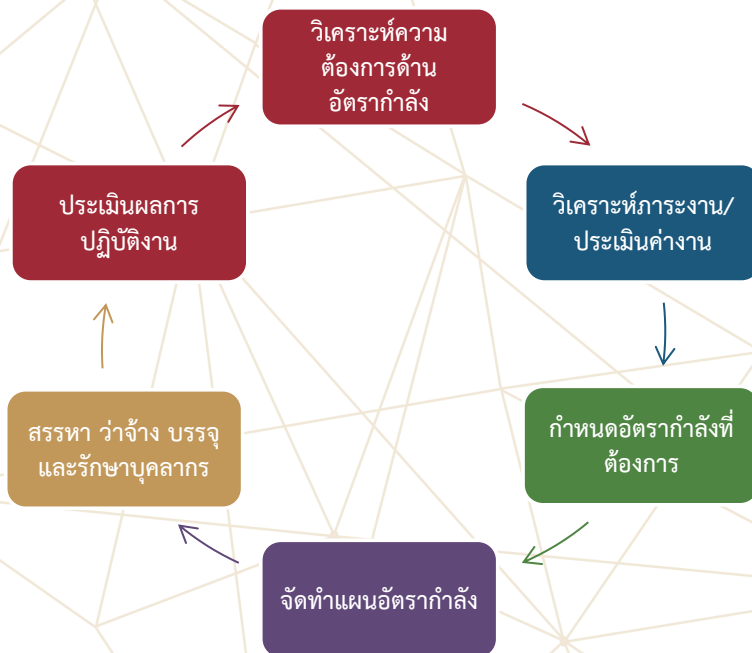


## 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

### ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

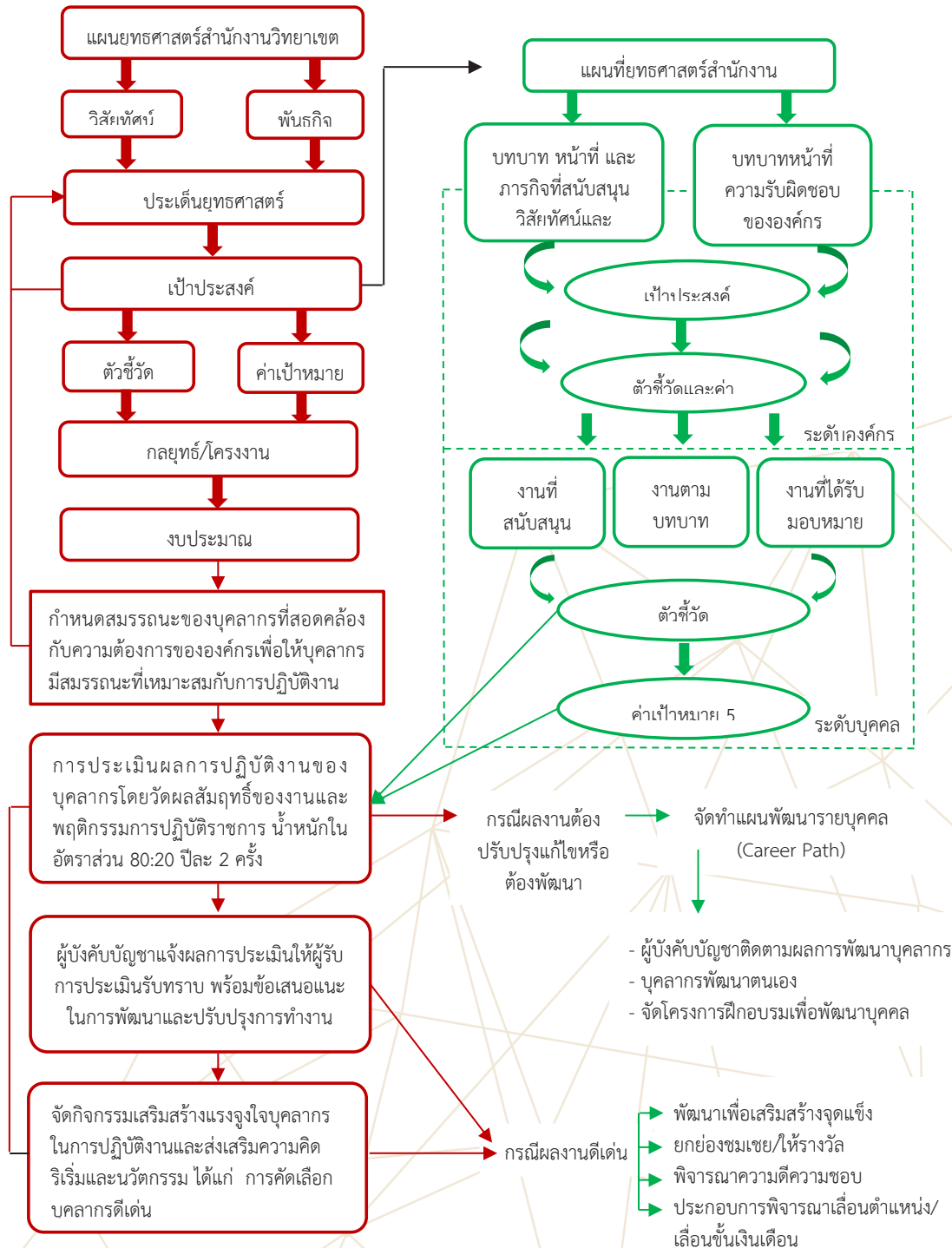
#### 5.1ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีระบบการประเมินความต้องการด้านทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัติที่ต้องมีการรับรองด้านอัตรากำลัง ซึ่งจะมีการทบทวนโดยคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ทุกปี ดังแสดงในภาพที่ 5.1ก(1)-1 โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้แต่ละงานประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรจากความต้องการและความจำเป็นระยะสั้นและระยะยาว วิเคราะห์ภาระงานตามโครงสร้างหรือคำนวณตามภาระงานใหม่ ความเพียงพอของบุคลากรที่มีอยู่ ทักษะและความชำนาญของบุคลากรปัจจุบัน รวบรวมส่งให้แผนกบริหารบุคคลและนิติการนำเสนอผู้บริหารเพื่อทบทวนการจัดสรรอัตรากำลังซึ่งอยู่บนพื้นฐานความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และภาระงานตามพันธกิจขององค์กร ซึ่งบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุนที่ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ จะต้องมีคุณสมบัติที่ตรงกับตำแหน่งและสมรรถนะตามสายงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการทบทวนกรอบอัตรากำลังที่ควรมีและชีตความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามพันธกิจหลักขององค์กร มีการวิเคราะห์ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่มีอยู่ปัจจุบันกับชีตความสามารถและอัตรากำลังที่ควรมีในอนาคต มีการสื่อสารแผนความต้องการอัตรากำลังผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์และการแจ้งเวียนให้ทุกส่วนงานรับทราบ รวมถึงการกำกับ ติดตาม เพื่อปรับปรุงแผนอัตรากำลังในปีถัดไป จากผลการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนทดแทน ในปีงบประมาณ 2563 พบว่า ยังขาดอัตรากำลังในส่วนงานอำนวยการ จำนวน 2 คน จึงได้ดำเนินการสรรหาเพิ่มเติมและขาดอัตรากำลังในส่วนงานบริการการศึกษา จำนวน 1 อัตรากำลัง สำหรับงานสหกิจศึกษามีอัตรากำลังที่ต้องการตามตำแหน่งโครงสร้างงาน แต่ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร ผู้อำนวยการจึงมีนโยบายไม่เพิ่มจำนวนบุคลากรและใช้แนวทางการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเกลี่ยอัตรากำลังจากหน่วยงานหนึ่งไปสู่อีกหน่วยงานหนึ่งแทน เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จ



ภาพที่ 5.1ก(1)-1 กระบวนการประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้จำแนกกลุ่มบุคลากรดังแสดงในตาราง OP1ก(3)-1 และผู้อำนวยการได้แต่งตั้งคณะกรรมการในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรภาพรวมขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล พัฒนาศักยภาพและสมรรถนะบุคลากรแต่ละสายงาน เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยสนับสนุนการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรดังแสดงในภาพที่ 5.1ก(1)-2 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณจากเงินรายได้เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ และสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานและนำเสนอผลงานวิชาการในประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการเพิ่มคุณวุฒิของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้ลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ในสาขาที่ตรงกับงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 5.1ก(1)-2 เชื่อมโยงของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน



## 5.1ก(2) บุคลากรใหม่

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ตามกระบวนการใน คู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-35) การสรรหาบุคลากร เมื่อเสนอกรอบอัตรากำลังตามแผนพัฒนาบุคลากรได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว แผนกงานบริหารบุคคลและนิติจะการดำเนินการสรรหาดังแสดงในภาพที่ 5.1ก(2)-1 ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กำหนดคุณสมบัติผู้สมัครและเกณฑ์การคัดเลือกที่เหมาะสมและเปิดกว้าง เพื่อให้ได้บุคลากรใหม่ที่มีศักยภาพมาจากหลากหลายสถานศึกษา/พื้นที่ และเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ คำนึงถึงสมรรถนะด้านต่าง ๆ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ประชาสัมพันธ์การสรรหาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายนอก การติดป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น จากนั้นบุคลากรใหม่จะผ่านกระบวนการหล่อหลอมและปลูกฝังค่านิยมรวมถึงวัฒนธรรมองค์กร คือ 1) กระบวนการรักษาบุคลากรด้วยการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อสร้างความเข้าใจต่อภารกิจที่จะต้องปฏิบัติ ผู้บริหารพบปะและแนะนำบุคลากรใหม่ การชี้แจงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามดังแสดงในตาราง OP1ก(3)-2 2) การสร้างความมีส่วนร่วมในพฤติกรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรที่ต้องถือปฏิบัติร่วมกันดังแสดงในตาราง 1.1ก(2)-2 ภายใต้การฝึกอบรม ประชุมสัมมนา สื่อสังคมออนไลน์ 3) การพัฒนาความรู้ความสามารถตามเกณฑ์สมรรถนะที่ควรมีของแต่ละคน 4) การประเมินทดลองการปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบถึงทักษะและความสามารถในการทำงานของบุคลากรอย่างแท้จริง นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพให้ดีขึ้นและ 5) ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรด้วยโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรส่งผลต่อความมั่นใจขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามารถรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพขององค์กร



ภาพที่ 5.1ก(1)-2 กระบวนการสรรหาบุคลากร

### 5.1ก(3) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จัดรูปแบบการทำงานออกเป็น 2 ระบบ ให้รองรับยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์กร ได้แก่ 1) ระบบงานหลัก เป็นกระบวนการในการสร้างผลผลิตและผลลัพธ์ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ แก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ใช้สมรรถหลักในการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการทำงานให้กับหน่วยงานคณะ เพื่อผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร 2) ระบบงานสนับสนุน เป็น กระบวนการสำหรับบริหารจัดการทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกและการสนับสนุนแก่ระบบงานหลัก ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารงานทั้ง 2 ระบบขององค์กร ภายใต้ข้อกำหนดของระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ผ่านคณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพ (QMRC) ของมหาวิทยาลัย และคณะทำงานชุดต่าง ๆ มีขอบข่ายความรับผิดชอบตามพันธกิจร่วมกับหน่วยงานคณะ ในการพิจารณาตัดสินใจ ออกแบบหรือทบทวนปรับปรุงระบบงานที่สำคัญในอนาคต โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน (IOA) ประจำปีการศึกษา ซึ่งในแต่ละกระบวนการมุ่งสนับสนุนยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันเพื่อให้แต่ละกระบวนการบรรลุผลสำเร็จและตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร

ผู้บริหารได้วางแผนงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงานและ ผลสำเร็จขององค์กร ผ่านกลไก 7 กระบวนการที่สอดคล้องกัน คือ 1) การอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของ บุคลากรทุกระดับตามแผนยุทธศาสตร์ 2) จัดทำข้อกำหนดการจ้างรายบุคคล (TOR) เพื่อกำหนดภาระงานตาม สมรรถนะและขีดความสามารถ ในการติดตามการมุ่งเน้นผลการดำเนินงานผ่านการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ 3) มอบหมายงานโดยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ระหว่างผู้อำนวยการกับผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด 4) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการยกย่องเชิดชูเกียรติผู้สร้างผลงานดีเด่นและผู้เสียสละเวลาทำ คุณประโยชน์ให้หน่วยงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตาม ค่านิยมองค์กร 5) การปรับเปลี่ยนโยกย้ายบุคลากรที่มีอยู่ให้ตรงกับความสามารถ ใช้คนให้ตรงกับงาน เพื่อ ขับเคลื่อนพันธกิจตามทิศทางที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ 6) การกระจายอำนาจโดยการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ทางบริหาร ซึ่งพิจารณาจากภาระงานและขีดความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ภาวะผู้นำของบุคลากร เพื่อการ สืบทอดตำแหน่งในอนาคต 7) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-37) และประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง ภาระงานบุคลากรสายสนับสนุน พ.ศ.2557 ซึ่งคณะกรรมการ ประเมินผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาจากสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามสายอาชีพ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อ ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน แล้วนำผลมาพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สามารถทำ ให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากกรณีมีผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ใน TOR 1 รอบการประเมิน ให้แจ้งผลต่อบุคลากรเพื่อให้พัฒนาทักษะ/สมรรถนะเพิ่มเติม และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาบุคลากร ทุกระดับต่อไป

### 5.1ก(4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ กำหนดแนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้าน ขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนไป เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยมี แนวทางดังนี้ 1) กรณีปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน เช่น ในปี 2562 มีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ภายใน สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ คือ งานสหกิจศึกษา ผู้บริหารได้ตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีขีด ความสามารถให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน โดยปรับเปลี่ยนบุคคลจากภาระงานเดิมทดแทนการกำหนดอัตรากำลัง ใหม่ 2) กรณีปรับเปลี่ยนผู้นำองค์กร และมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของหน่วยงานใหม่ จำเป็นต้องมีการจัดสรรบุคลากรให้ตรงกับสายงาน ทักษะและความเชี่ยวชาญตามความเหมาะสมในตำแหน่ง เพื่อ ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมาย บุคลากรที่ได้รับการปรับเปลี่ยนสามารถเรียนรู้การปรับตัวและเริ่ม

ปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ได้โดยทันที 3) วางแผนการปรับเปลี่ยนบุคลากรเมื่อมีผู้เข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการตามกรอบภาระงาน จำเป็นต้องมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มีโดยคำนึงถึงความก้าวหน้าในสายงานเป็นหลัก 4) การสกัดความรู้จากบุคลากรที่กำลังเข้าสู่วัยเกษียณหรือออกจากราชการ เพื่อนำมาสู่กระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ยึดองค์ความรู้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน และจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงาน 5) สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาระงานที่ตนเองรับผิดชอบ เป็นแนวทางให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ และพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้หลากหลาย เพื่อให้สามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง และ 6) การสร้างคู่ความร่วมมือกับหน่วยงานระดับคณะในการปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

## ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

### 5.1ข(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญกับการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร มีโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมความผูกพันและประโยชน์สุขของสังคม ดังแสดงในตาราง 1.2ค(1)-1 และคำนึงถึงข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยดังแสดงในตาราง OP1ก(3)-3 โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ 1) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) คะแนนประเมินกิจกรรม 7ส 3) คะแนนประเมินตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) 4) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี 5) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เพื่อบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่มีความพร้อมในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลรักษา อาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอก รักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้เป็นไปตามเกณฑ์การดำเนินงานกิจกรรม 7ส ที่องค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสภาพแวดล้อม โดยมีการกำกับติดตามการดูแลภูมิทัศน์ให้มีสภาพเขียวขจี ทำให้บรรยากาศสดชื่น น่าอยู่ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตลอด 24 ชม. มีกล้องวงจรปิดติดตั้งตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ และภายในบริเวณอาคารที่สำคัญ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบการควบคุมอัคคีภัย การกำจัดขยะมูลฝอย โรงอาหารที่ถูกสุขลักษณะความสะอาดด้านโภชนาการ และการจราจร ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานโดยจัดอุปสรรคต่อการทำงานเต็มศักยภาพของบุคลากรที่เป็นผู้พิการ การจัดบริการและสวัสดิการสำหรับผู้พิการ ได้แก่ ห้องน้ำผู้พิการ ทางเดินลาดชันมีราวบันได และเงินสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติหรือถึงแก่กรรม เป็นต้น

ในปีการศึกษา 2559 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้เริ่มรณรงค์ใช้มาตรการประหยัดพลังงานตามนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการใช้กระแสไฟฟ้า ด้านการใช้น้ำประปา ด้านการใช้กระดาษหมึกพิมพ์และหมึกถ่ายเอกสาร และด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์เป็นร้อยละที่ลดลงตามความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการจัดทำโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เพื่อปรับเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน LED และปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ Inverter ทดแทนเครื่องปรับอากาศเดิมที่มีอายุการใช้งานไม่ต่ำกว่า 10 ปี ซึ่งได้รับการสนับสนุนและเริ่มดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในปีงบประมาณ 2560 การรณรงค์ลดใช้พลังงานไฟฟ้า และนำพลังงานธรรมชาติจากแสงอาทิตย์มาใช้แทน โดยการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บนดาดฟ้าอาคารอำนวยการ มีกำลังผลิตไฟฟ้าเพื่อทดแทน 10 กิโลวัตต์ การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อจ่ายกระแสไฟส่องสว่างเส้นทางสัญจรเส้นหลักของมหาวิทยาลัย

## 5.1ข(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีนโยบายสนับสนุนบุคลากรด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ระเบียบของกรมบัญชีกลาง และประกาศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่น เช่น เงินประจำตำแหน่ง ค่าทำการล่วงเวลา เงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ สวัสดิการบ้านพัก สถานที่จอดรถ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ทุนการศึกษาต่อ การตรวจสุขภาพประจำปี การได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรทุกกลุ่มตามตาราง OP1ก(3)-2 นอกจากนี้ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้แผนกบริหารบุคคลและนิติการ ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรด้านต่าง ๆ รวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่องค์กรจัดให้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการบริหารและจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติราชการ

#### 5.2ก(1) วัฒนธรรมองค์กร

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กร “ตรงต่อเวลา ทำงานเป็นทีม บริการด้วยรอยยิ้ม เปิดใจรับฟังข้อวิจารณ์ ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น” มีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง โดยการประชุมระดมสมองเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนร่วมกันกำหนดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อความหลากหลายของมุมมองและวิถีคิดของบุคลากร ในปี 2562 ได้มีการทบทวนวัฒนธรรมองค์กรให้มั่นใจได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรได้ใช้ประโยชน์ดังแสดงในตาราง 5.2ก(1) เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น รวมทั้งทบทวนค่านิยมองค์กรจนเกิดเป็นค่านิยมใหม่ ในปี 2563 “SMILE” รายละเอียดดังแสดงในตาราง OP1ก(2)-1 เพื่อเอื้อให้บุคลากรเกิดความตื่นตัวในการแสดงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ ช่วยกันผลักดันการบรรลุวิสัยทัศน์ ตลอดจนการสื่อสารไปยังบุคลากรทุกกลุ่มหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมบุคลากร การพบปะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) สื่อประชาสัมพันธ์โปสเตอร์ และสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line) ตลอดจนผู้บริหารระดับสูงได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างผ่านการกำหนดนโยบายและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.1ก(1)-2

#### 5.2ก(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้แผนกบริหารบุคคลและนิติการ ดำเนินการประเมินความผูกพันตามกลุ่มและประเภทของบุคลากรดังแสดงในตาราง OP1ก(3)-1 โดยใช้เกณฑ์วัดความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่แตกต่างกัน กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในกลุ่มข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ งานในหน้าที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้าตามสายงาน การสื่อสารภายในองค์กร และธรรมาภิบาลขององค์กร สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในกลุ่มพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเงินรายได้ ลูกจ้างจ้างเหมา ได้แก่ งานในหน้าที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังแสดงในภาพที่ 5.2ก(2)-1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในการวางแผนพัฒนาบุคลากรและจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดบริการข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญา ให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

ตาราง 5.2ก(1) ความมุ่งมั่นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	คำอธิบาย	กิจกรรม/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ตรงต่อเวลา	การถือตามกำหนดเวลาสำหรับกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง “มาก่อนเวลาได้ยิ่งดี เมื่อเวลาไว้เสมอ”	ประกาศนโยบายสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เรื่อง ขอความร่วมมือบุคลากรสายสนับสนุน มาปฏิบัติราชการก่อนเวลา 08.00 น. เพื่อเตรียมความพร้อมให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น	ร้อยละบุคลากรที่มาปฏิบัติราชการก่อนเวลาเวลาราชการ	แผนกบุคคล
ทำงานเป็นทีม	การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน	สนับสนุนกิจกรรมจิตอาสา ทั้งที่มหาวิทยาลัย จัดขึ้นและการเข้าร่วมงานที่จังหวัดจัดขึ้น	จำนวนกิจกรรมจิตอาสาที่บุคลากรเข้าร่วม	งานอำนวยการ
		การปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติตามสำหรับโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายปฏิบัติตามการจัดโครงการ/กิจกรรม	แผนกบริหารงานทั่วไป บพท.
บริการด้วยรอยยิ้ม	ให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม แสดงออกถึงความเอาใจใส่	การสำรวจความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละแผนก ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนกการเงิน</li> <li>- แผนกบริหารงานบุคคล</li> <li>- แผนกวิทยบริการ</li> <li>- แผนกพัฒนานักศึกษา</li> <li>- แผนกส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</li> <li>- แผนกบริหารสินทรัพย์และจัดหารายได้</li> <li>- แผนกยานพาหนะ</li> <li>- แผนกสารบรรณกลาง</li> <li>- แผนกอาคารสถานที่</li> <li>- หอพักสวัสดิการนักศึกษา</li> </ul>	ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม	แผนกประกัน
เปิดใจรับฟังข้อวิจารณ์	การยอมรับคำติชม ไม่หลีกเลี่ยงต่อการแสดงความคิดเห็น ทั้งแง่บวกและแง่ลบ	การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน เพื่อนำข้อวิจารณ์ไปพิจารณาปรับปรุง	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้ระบบประเมิน 360 องศา	แผนกบุคคล
ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	การดำเนินการเพื่อทบทวนกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	การทบทวนกระบวนการงานให้บริการ เพื่อปรับลดขั้นตอนการทำงาน โดยประกาศมาตรฐานกระบวนการที่จะรักษามาตรฐานระยะเวลา การให้บริการ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 11 กระบวนการ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ	ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานเวลาในภาพรวม	แผนกประกัน



ภาพที่ 5.2ก(2)-1 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

### 5.2ก(3) การประเมินความผูกพัน

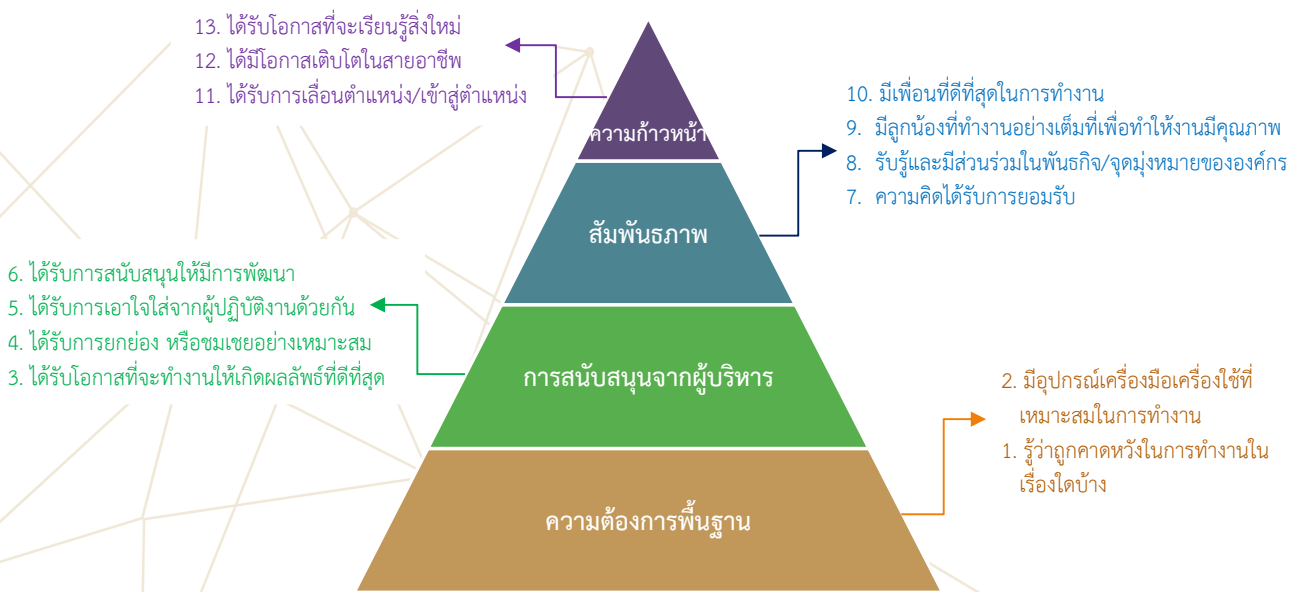
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยแผนกบริหารบุคคลและนิติการ ดำเนินการประเมินความผูกพันตามกลุ่มและประเภทของบุคลากรแบบเป็นทางการ โดยใช้เกณฑ์วัดความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรแบบเดียวกัน แต่กำหนดหัวข้อที่ต้องประเมินแตกต่างกันตามการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่อธิบายไว้ในปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน 5.2ก(2) มีการนำระบบเทคโนโลยี Google form มาช่วยในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์สำหรับการสำรวจความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 คำถามวัดความสุขของบุคลากร ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรดังแสดงในรูปภาพ 5.2ก(2)-1 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการทำงานในภาพรวม/ความไม่พึงพอใจและส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ แจกให้ทุกส่วนงานทำการประเมินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้างาน สำหรับการประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์พิจารณาจากตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ และความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร ดังแสดงในตาราง 5.2ก(3)-1

ตาราง 5.2ก(3)-1 ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตัวชี้วัดที่เป็นทางการ	ตัวชี้วัดที่ไม่เป็นทางการ
1. ระดับความพึงพอใจ ความผูกพัน และความผาสุกของบุคลากร	1. อัตราคงอยู่ของบุคลากร
2. ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมขององค์กร	2. สถิติการลา มาสาย ขาดงาน
3. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับบุคลากร	3. จำนวนกิจกรรมจิตอาสาที่บุคลากรเข้าร่วม
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ	4. จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร
5. ร้อยละของบุคลากรที่มาปฏิบัติราชการก่อนเวลาราชการ	

### 5.2ก(4) การจัดการผลการดำเนินการ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรที่เชื่อมโยงเข้ากับพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยใช้ข้อกำหนดการจ้างรายบุคคล (TOR) ที่กำหนดภาระงานตามสมรรถนะและขีดความสามารถ ในการติดตามการมุ่งเน้นผลการดำเนินงานผ่านการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง ตามประเภทของบุคลากร โดยพิจารณาจากกรอบภาระงาน ได้แก่ งานบริหาร งานคิดวิเคราะห์ งานพัฒนาระบบงาน งานโครงการพิเศษ การพัฒนาตนเอง ผลงานทางวิชาการ งานวิจัย และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ต่อสัญญาจ้าง มีเกณฑ์ที่ประกาศให้ทุกคนได้รับทราบและดำเนินการประเมินตนเอง การประเมินโดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้น การประเมินโดยคณะกรรมการประเมิน และส่งผลการประเมินแจ้งให้บุคลากรรับทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและก้าวหน้าในสายงาน นอกจากนี้สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้เสริมแรงจูงใจให้แก่บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรที่ตรงกับสายงานและพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่ง โดยสนับสนุนให้ทุนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ การให้ทุนสนับสนุนการผลิตงานวิจัย ส่งเสริมการนำเสนอผลงานวิจัยและการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ การยกย่องชมเชยและเชิดชูเกียรติเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความเสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี ดังแสดงในตาราง 1.1ข (1)-2 เพื่อสนับสนุนผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุแผนปฏิบัติการขององค์กรและเป็นแนวทางในการสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 5.2ก(4)-1



ภาพที่ 5.2ก(4)-1 ลำดับขั้นของความผูกพัน

## ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

### 5.2ข(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ สนับสนุนและวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับ โดยพิจารณาจากสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการและผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเป้าหมายการบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ฯ มาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ซึ่งพิจารณาความสำคัญจากประเด็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ดังแสดงในตาราง OP2ข-1 และการบรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวในด้านการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา บุคลากรต้องเข้ารับการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะประจำสายงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของบุคลากรทั้งหมดจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกจัดขึ้น รวมถึงการสนับสนุนให้บุคลากรระดับหัวหน้างานที่เป็นผู้นำในปัจจุบันเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรการบริหารระดับต้น และระดับกลาง จำนวน 1 คน/ปี และจัดสรรทรัพยากรการเรียนรู้ในระหว่างการทำงานแบบ (E-learning) ถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และแอปพลิเคชันการสื่อสาร เช่น Microsoft Teams, Zoom เป็นต้น ดังแสดงในตาราง 5.2ข(1)-1 โดยผู้อำนวยการได้สนับสนุนระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากร ดังนี้ 1) การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนา 2) มีระบบที่เลี้ยงทำหน้าที่สอนและถ่ายทอดงานให้แก่บุคลากรใหม่ 3) บุคลากรสามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่ มีการทำงานแทนกันได้กรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ 4) กรณีบุคลากรลาออก/เกษียณ ต้องมีการส่งมอบงานและถ่ายทอดความรู้ให้ผู้รับผิดชอบอื่นหรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้หรือจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีการจัดการความรู้ (KM) และ 5) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ประชุม หรือจัดเวทีสร้างทักษะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการสนับสนุนระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการในทุกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้อธิบายไว้ในข้อ P2ค

นอกจากผู้อำนวยการจะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์แล้ว ยังมุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมและการแก้ไขปัญหา ใช้ข้อมูลจากการรับฟังเสียง วิเคราะห์และปรับกระบวนการงานให้ง่ายขึ้นเพื่อตอบสนองที่เหนือกว่าความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งสนับสนุนพฤติกรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรมของบุคลากรที่ต้องถือปฏิบัติร่วมกัน ดังแสดงในตาราง 1.1ก(2)-2

#### ตาราง 5.2ข(1)-1 การเรียนรู้และพัฒนาตามความต้องการของบุคลากรทุกระดับ

โครงการ/กิจกรรม หลักสูตรฝึกอบรม ประชุมสัมมนา	ระดับบุคลากร			
	ผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ)	หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	ทั่วไป
การอบรมหลักสูตรทักษะการบริหารระดับสูง	✓			
การอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง		✓		
การอบรมการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน การเขียนผลงานวิเคราะห์หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินค่างานเพื่อข้อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา	✓	✓	✓	
อบรมหลักสูตรการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในยุคออนไลน์	✓	✓	✓	✓
ปฐมนิเทศบุคลากรบรรจุใหม่			✓	
การอบรมหลักสูตร Positive Thinking	✓	✓	✓	✓
พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะตรงกับงานที่รับผิดชอบ		✓	✓	
การพัฒนาทักษะพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ (ทดสอบทักษะในการพิมพ์ดีด)	✓	✓	✓	
การศึกษาแบบเปิดเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต Thai MOOC	✓	✓	✓	✓
อบรมหลักสูตรการวิจัยจากงานประจำด้วย R2R สำหรับสายสนับสนุน	✓	✓	✓	
อบรมหลักสูตรการจัดการความรู้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	✓	✓	✓	
อบรมหลักสูตรเทคนิคการเขียนผลงานวิเคราะห์	✓	✓	✓	



## 5.2ข(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของขององค์กร โดยประเมินประสิทธิภาพจากการสำรวจความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของบุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและเต็มใจเข้ารับการฝึกอบรมของบุคลากร เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กรในปีถัดไป และประเมินประสิทธิผลโดยการกำหนดข้อตกลงในแบบภาระงานสายสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาระบบตนเอง พัฒนาระบบขององค์กร และพัฒนาระบบของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการผลักดันให้มั่นใจว่าบุคลากรได้นำความรู้และทักษะใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดค่าหน่วยภาระงานในการจัดทำผลงานทางวิชาการ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ผลงานเชิงวิเคราะห์ และผลงานวิจัย เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดแรงขับเคลื่อนมีความมุ่งมั่นในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร

## 5.2ข(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญกับการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร โดยการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ รวมทั้งการกระจายภาระงานเพื่อให้บุคลากรมีความรอบรู้และเพิ่มพูนความชำนาญงาน เปิดโอกาสในการเรียนรู้และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงานของตนเองตามกลุ่มประเภทปฏิบัติราชการ ดังนี้ 1) ประเภททั่วไป ได้แก่ ตำแหน่งสายสนับสนุน (คุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี) แบ่งเป็นระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญงานพิเศษ 2) ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ได้แก่ ตำแหน่งสายสนับสนุน (คุณวุฒิปริญญาตรี) แบ่งเป็นระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

นอกจากนี้ ผู้บริหารยังสนับสนุนให้บุคลากรระดับหัวหน้างาน หัวหน้าศูนย์ และหัวหน้าแผนก ได้รับการอบรมในหลักสูตรผู้นำระดับต่าง ๆ และกำกับติดตาม เร่งรัดให้บุคลากรจัดทำผลงานเพื่อพัฒนาเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อโอกาสในการพิจารณาเสนอชื่อผู้สมควรได้รับการแต่งตั้งรักษาราชการแทนตำแหน่งประเภทผู้บริหาร (สายสนับสนุน) เพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดสำหรับตำแหน่งผู้บริหารขององค์กร

# កម្រិត 6

## ระบบปฏิบัติการ



## 6.1 กระบวนการทำงาน

### ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

#### 6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้ออกแบบบริการและกระบวนการทำงานภายใต้ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยยึดพันธกิจหลักขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2) สนับสนุนและพัฒนาระบบการสร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม 3) สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4) ทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม และ 5) สนองโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ สอดคล้องตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งระบบงานออกเป็น 2 ระบบ คือ

1. ระบบงานหลัก (Core process) เป็นกระบวนการงานในการสร้างผลผลิตและผลลัพธ์ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ใช้สมรรถหลักในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการทำงานให้กับหน่วยงานคณะ เพื่อผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร จำนวน 16 กระบวนการ

2. ระบบงานสนับสนุน (Support process) เป็นกระบวนการงานสำหรับบริหารจัดการทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกและการสนับสนุนแก่ระบบงานหลัก ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน 20 กระบวนการ

สำหรับการออกแบบบริการใหม่หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรนั้น ทีมผู้บริหารได้พิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และปัจจัยด้านขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กร ขีดความสามารถในการวัดและประเมินผล ข้อจำกัดด้านทรัพยากรต่าง ๆ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร รวมถึงขีดความสามารถของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ต้องใช้บุคลากร เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกัน ตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดในการออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน ให้ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญดังแสดงในตาราง 6.1ก(1)-1

#### 6.1ก(2) แนวคิดการออกแบบ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีแนวคิดการออกแบบบริการและกระบวนการทำงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยใช้เครื่องมือวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติและกำหนดผู้รับผิดชอบต่อตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ชัดเจน ตามกระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญดังแสดงในตาราง 6.1ก(1)-1 โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้านบริการ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบบริการและกระบวนการทำงานและการบริหารจัดการองค์กร

ตาราง 6.1(1)-1 กระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญขององค์กร

ระบบงานหลัก (Core process)	PM 06	PM 07	PM 08	PM 15	PM 16	PM 17	PM 18	PM 19	PM 20	PM 21	PM 22	PM 23	PM 24	PM 25
ข้อกำหนด ISO 9001:2015														
4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร														
4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง														
4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ														
4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร														
5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร														
5.2 นโยบายคุณภาพ														
5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร														
6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส														
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ														
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง														
7.1 ทรัพยากร														
7.2 ความสามารถ														
7.3 ความตระหนัก														
7.4 การสื่อสาร														
7.5 เอกสาร ข้อมูลข่าวสาร														
8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน														
8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ														
8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ														
8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์ และการบริการ														
8.5 การผลิตและการบริการ														
8.6 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ														
8.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด														
9.1 การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมิน														
9.2 การตรวจติดตามภายใน														
9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร														
10.1 การปรับปรุงทั่วไป														

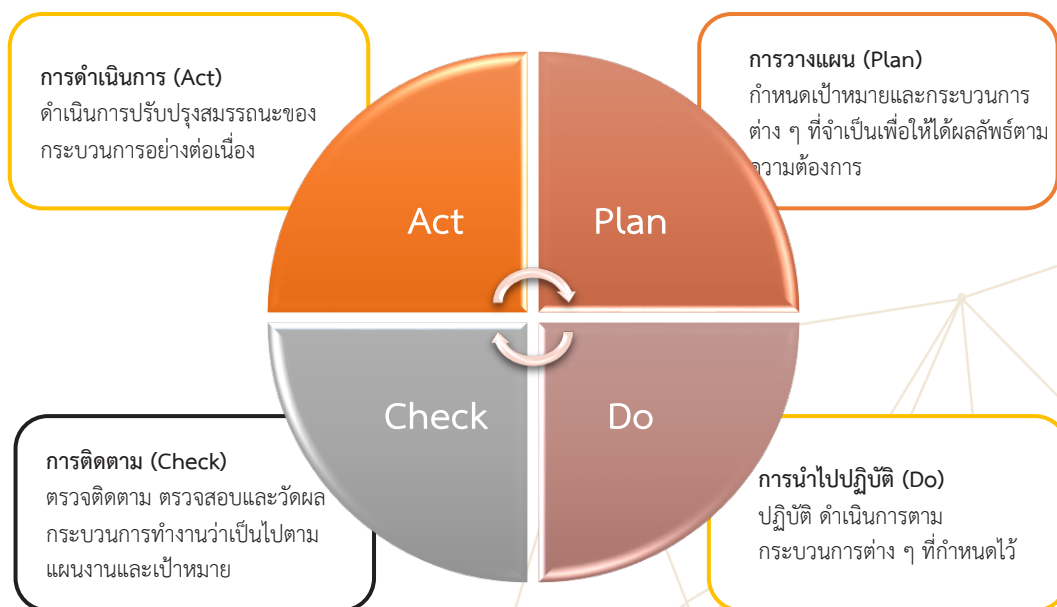
ระบบงานสนับสนุน (Support process)	PM 26	PM 27	PM 28	PM 29	PM 30	PM 31	PM 32	PM 33	PM 34	PM 35	PM 36	PM 37	PM 38	PM 39	PM 40	PM 41	PM 42	PM 43	PM 44	PM 45
ข้อกำหนด ISO 9001:2015																				
4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร																				
4.2 ความเข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง																				
4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ																				
4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร																				
5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร																				
5.2 นโยบายคุณภาพ																				
5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร																				
6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส																				
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ																				
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง																				
7.1 ทรัพยากร																				
7.2 ความสามารถ																				
7.3 ความตระหนัก																				
7.4 การสื่อสาร																				
7.5 เอกสาร ข้อมูลข่าวสาร																				
8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน																				
8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ																				
8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ																				
8.4 การควบคุมผู้ใช้บริการภายนอกด้านการบริการ/การบริการ																				
8.5 การผลิตและการบริการ																				
8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ																				
8.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด																				
9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน																				
9.2 การตรวจติดตามภายใน																				
9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร																				
10.1 การปรับปรุงทั่วไป																				

## ข. การจัดการกระบวนการ

### 6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (2) กระบวนการสนับสนุน และ(3) การปรับปรุงกระบวนการ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้ทบทวนบริการและกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการทำงานสนับสนุนในแต่ละพันธกิจ และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงาน เพื่อติดตามปรับปรุงกระบวนการทำงานและวัดผลสัมฤทธิ์ของบริการและกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง 6.1ข(1)-1

สำหรับการปรับปรุงบริการและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาและการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ โดยการใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ดังแสดงในภาพที่ 6.1ข(1)-1 และนำกระบวนการจัดการความรู้ (KM) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-42) ของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง รวมทั้งการทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังจากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับลดขั้นตอนการทำงานและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การดังแสดงในตาราง 6.1ข(1)-2



ภาพที่ 6.1ข(1)-1 วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA

## ค. การจัดการนวัตกรรม

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านการปฏิบัติการ ที่จะสร้างรายได้เพิ่มจากการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์ ดังแสดงในตาราง OP2ข-1 และได้พิจารณาถึงสมรรถนะหลักขององค์กรที่จะสามารถขับเคลื่อนให้การดำเนินงานบรรลุพันธกิจ รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุน ได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการให้บริการอาคารสถานที่ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ดำเนินงานเรื่องการจัดทำมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) Thailand MICE Venue Standard : TMVS และสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์พร้อมจะนำไปดำเนินการต่อในการสร้างความแตกต่างให้กับภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร ด้วยการรักษามาตรฐานและพัฒนาระบบการบริการห้องประชุมแบบครบวงจรอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กรสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ นำไปสู่การสร้างสมรรถนะใหม่ขององค์กรอีกด้วย

ตาราง 6.1ข(1)-1 กระบวนการทำงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงาน

พันธกิจ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
สนับสนุนการจัด การศึกษาาระดับอุดม ศึกษา	1. การคัดเลือกนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการรับนักศึกษา</li> <li>- ประกาศรับสมัครนักศึกษา</li> <li>- ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก</li> <li>- ประกาศปฏิบัติทางการศึกษา</li> <li>- ระบบบริการการศึกษา (ESS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับนักศึกษาได้ตามจำนวนที่กำหนดในแผนการรับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาใหม่</li> <li>- อัตราคงอยู่ของนักศึกษาคงอยู่</li> </ul>
	2. การลงทะเบียนเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศปฏิบัติทางการศึกษา</li> <li>- ระบบบริการการศึกษา (ESS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนที่ถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน</li> </ul>
	3. การบริการงานทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา</li> <li>- ระบบบริการการศึกษา (ESS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการงานทะเบียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน</li> </ul>
	4. งานองค์กรนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรนักศึกษา</li> <li>- แผนปฏิบัติการการเลือกตั้งองค์กรนักศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนโครงการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาใหม่คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์</li> <li>- จำนวนชมรม/ชุมนุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนานักศึกษา</li> <li>- ร้อยละความพึงพอใจในการงานองค์กรนักศึกษา</li> </ul>
	5. งานพัฒนาทักษะ วินัยและ ประสบการณ์นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จริยธรรมนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด</li> <li>- คณะกรรมการพัฒนาทักษะ วินัยและประสบการณ์นักศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะ วินัยและจริยธรรมนักศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่ประพฤติดีดี</li> <li>- ระเบียบวินัย</li> <li>- ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะ วินัยและประสบการณ์</li> </ul>
	6. งานสวัสดิการนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เงื่อนไขในการประกันอุบัติเหตุนักศึกษา</li> <li>- มาตราฐานโรงอาหาร</li> <li>- ระบบกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการการศึกษา</li> <li>- คุณสมบัติผู้มีสิทธิ์ได้รับทุนการศึกษา</li> <li>- เกณฑ์การคัดเลือกทหารกองประจำการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการงานสวัสดิการนักศึกษาในแต่ละด้าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงอาหาร</li> <li>- จำนวนนักศึกษาที่ได้รับเงินทดแทนสินไหม กรณีอุบัติเหตุ</li> </ul>
	7. การบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. แผนปฏิบัติการบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว</li> <li>2. อาจารย์ที่ปรึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้ใช้บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมบริการให้คำปรึกษาและแนะแนว</li> </ul>
	8. การสำเร็จการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนปฏิบัติการสำเร็จการศึกษา</li> <li>- ระบบบริการการศึกษา ESS</li> <li>- โครงสร้างหลักสูตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของบัณฑิต</li> </ul>
	9. การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาและบริการศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและบริการศิษย์เก่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องทางการติดต่อศิษย์เก่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนศิษย์เก่าที่ดำเนินงานทำ</li> </ul>

พันธกิจ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
สนับสนุนและส่งเสริมระบบการศึกษานวัตกรรม ประดิษฐ์ นวัตกรรม	10. การปฐมวัยและประถมศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนปฏิบัติการปฐมวัยและประถมศึกษา</li> <li>- โครงการปฐมวัยและประถมศึกษา</li> <li>- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</li> <li>- แผนปฏิบัติการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้เข้าร่วมปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศน์ศึกษา</li> <li>- จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด</li> <li>- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้</li> <li>- จำนวนระบบสารสนเทศที่นำมาใช้งาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศน์ศึกษา</li> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด</li> </ul>
	11. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ</li> <li>- ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ</li> </ul>
	12. งานสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	
สนับสนุนและส่งเสริมระบบการศึกษานวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม	13. สหกิจศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริหารจัดการสหกิจศึกษาในสถานศึกษา</li> <li>- การบริหารจัดการสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ</li> <li>- การบริหารจัดการสหกิจศึกษาในหน่วยงานอื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่จบตามหลักสูตรสหกิจศึกษา</li> <li>- จำนวนสถานประกอบการในระบบสหกิจศึกษาเข้าร่วมและตอบรับนักศึกษาสหกิจศึกษาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- จำนวนหน่วยงานอื่นๆร่วมและตอบรับนักศึกษาสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความสำเร็จของบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานวิจัย</li> <li>- จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมีการดำเนินโครงการวิจัย เข้าร่วมการนำเสนอผลงานวิจัยและเผยแพร่ผลงานวิจัย</li> </ul>
	14. งานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนงานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์</li> <li>- งบประมาณการวิจัย/ทุนวิจัย</li> <li>- การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมีการดำเนินโครงการวิจัย เข้าร่วมการนำเสนอผลงานวิจัยและเผยแพร่ผลงานวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่</li> <li>- ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมวิชาการและ/หรือนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ</li> </ul>
สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	15. การบริการทางวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลความต้องการรับบริการวิชาการของสังคม</li> <li>- แผนปฏิบัติการบริการวิชาการ</li> <li>- หลักสูตรบริการวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนหลักสูตร/องค์ความรู้/นวัตกรรมชุมชนที่ให้บริการวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์</li> <li>- ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ</li> </ul>



พันธกิจ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
สนับสนุนทำนุบำรุง ศาสนาและอนุรักษ ศึกษาศิลปวัฒนธรรม และ ศึกษาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	16. การอนุรักษ์ศิลปประวัตนธรรมและ สิ่งแวดล้อม	- ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศาสนา - โครงการทำนุบำรุงศาสนาและอนุรักษ ศิลปะวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมอนุรักษ ศิลปะวัฒนธรรมและรักษา สิ่งแวดล้อม	- ร้อยละผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม อนุรักษศิลปประวัตนธรรมและรักษา สิ่งแวดล้อม - ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมอนุรักษ ศิลปะวัฒนธรรมและรักษา สิ่งแวดล้อม
สนองโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	17. กิจกรรมโครงการต่างๆ ที่ตอบสนอง/ พันธกิจ และสอดคล้องกับประเด็น ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	- โครงการต่าง ๆ - คู่ความร่วมมือ	- จำนวนโครงการ/กิจกรรม สนอง โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ	- จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรม สนองโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริฯ
การบริหารจัดการ ทรัพยากร	18. การจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ	- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีรายชมคณะสถาน - คณะกรรมการจัดทำและประเมินแผน ยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ	- คำรับรองการปฏิบัติการตาม ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ฯ	- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตาม ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์
	19. การทำงานงบประมาณและติดตาม ประเมินผล	- งบประมาณที่ได้รับจัดสรรและวัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการ	- จำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรร งบประมาณประจำปี	- ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ
	20. การบริหารงานพัสดุ	- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัด จ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ	- จำนวนการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุครุภัณฑ์ ด้วยวิธีต่างๆ - ระยะเวลาเฉลี่ยในการจัดซื้อจัดจ้าง	- ความพึงพอใจในการประเมินผู้ขาย - ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่งมอบ
	21. งานการเงินและบัญชี	- งบประมาณที่ได้รับจัดสรร - คณะกรรมการกลยุทธทางการเงิน	- รายงานสถานะทางการเงิน	- ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ - งบประมาณรายจ่ายประจำปี
	22. การสรรหาบุคลากร	- คู่มือและระบบงานบุคลากร (HR) - กรอบอัตราค่าจ้าง - คณะกรรมการ	- ผลการสอบคัดเลือก	- จำนวนใบเบิกเงินนอกงบประมาณ - จำนวนบุคลากร
	23. การพัฒนาบุคลากร	- แผนพัฒนาบุคลากร	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมพัฒนา บุคลากร - จำนวนบุคลากรที่ได้รับทุนศึกษาต่อ	- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับบริการ พัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ ประจําสายงาน

พันธกิจ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การบริหารจัดการทรัพยากร (ต่อ)	24. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ภาระงานบุคลากร - คณะกรรมการกลั่นกรองผลการปฏิบัติงาน	- จำนวนบุคลากรที่ได้รับบริการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร
	25. การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ	- จำนวนช่องทางในการสื่อสาร - ทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง - ทะเบียนรับ-ส่งพัสดุ - จำนวนครั้งในการประชุม	- ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร - รายงานการประชุม
	26. การเตรียมห้องและอุปกรณ์	- คู่มือการดำเนินงานกิจกรรม 7 ส - ระเบียบห้องประจำอาคาร - ทะเบียนครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ - รูปแบบความต้องการของผู้ใช้บริการ	- จำนวนห้องและอุปกรณ์ - หมายเหตุครุภัณฑ์ - จำนวนผู้ใช้บริการห้องประชุม	- ผลการตรวจประเมินกิจกรรม 7 ส - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้อง
	27. งานบริการและสวัสดิการ	- หลักเกณฑ์การใช้รถราชการ - มาตรการรักษาความปลอดภัย - ระเบียบการเข้าพักรถภายในบ้านพักราชการ - เหตุภาวะฉุกเฉิน	- จำนวนผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ - จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย - รายการซ่อมบำรุง	- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ - ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการ
	28. การบริหารสินทรัพย์	- คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์ - หลักเกณฑ์และอัตราค่าธรรมเนียมการใช้สถานที่และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย	- จำนวนผู้ใช้บริการงานนอกบัญชีและทำบัญชีผู้ใช้บริการ	- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นจากการบริหารสินทรัพย์
	29. การบริหารงานวิเทศสัมพันธ์	- ความร่วมมือ (MOU) - พรบ.การทำงานของคนต่างด้าว - การออกใบอนุญาต การต่ออายุวีซ่า	- ผลการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์	- จำนวนอาจารย์ชาวต่างชาติ - จำนวนความร่วมมือ (MOU)
	30. ระบบการตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยง	- หน่วยงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย - คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน - แผนการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	- จำนวนประเด็นความเสี่ยง - ประเด็นในการตรวจสอบภายใน - ผลการตรวจสอบภายใน	- จำนวนความเสียหายที่บริหารจัดการได้ - จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไขจากข้อตรวจพบของหน่วยตรวจสอบภายใน
	31. การประกันคุณภาพและการจัดการความรู้	- เกณฑ์คุณภาพทางการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) - นโยบายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย - ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015	- ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน - ผลการจัดการความรู้	- คะแนนประเมิน EdPEX - จำนวนองค์ความรู้แนวปฏิบัติที่ดี
	32. การควบคุมเอกสารคุณภาพ		- ผู้ควบคุมเอกสาร - จำนวนเอกสารคุณภาพ	- จำนวนเอกสารที่ได้รับการควบคุม

พันธกิจ	กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การบริหารจัดการทรัพยากร (ต่อ)	33. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015</li> <li>- คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</li> <li>- จำนวนครั้งในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนแบบแจ้งข้อร้องเรียน และการป้องกัน (CAR)</li> <li>- จำนวนแบบแจ้งข้อสังเกต (Obs.)</li> </ul>
	34. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC)</li> <li>- แบบแจ้งปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR)</li> <li>- แบบแจ้งข้อสังเกต (Obs.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนข้อเสนอมือปฏิบัติการป้องกันสิ่งผิดปกติ</li> <li>- ทะเบียนควบคุมแบบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนข้อที่รับการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน</li> <li>- ระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน</li> </ul>
	35. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMIR)</li> <li>- ศูนย์ควบคุมเอกสารคุณภาพและข้อมูล (DDCC)</li> <li>- ศูนย์ควบคุมเอกสารคุณภาพ (DCC)</li> <li>- ผู้ควบคุมเอกสารคุณภาพ (DC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเอกสารที่ได้รับการควบคุมคุณภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนใบขออนุมัติยกเลิก/ทำลายเอกสารคุณภาพ</li> </ul>
	36. การทบทวนของฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC)</li> <li>- คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (QA)</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัด คุณภาพ/วัตถุประสงค์คุณภาพ</li> <li>- สถานะของการแก้ไขและป้องกัน</li> <li>- การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ</li> <li>- ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ</li> <li>- แบบฟอร์มที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง</li> <li>- ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ</li> <li>- นโยบาย คู่มือคุณภาพที่ได้รับการทบทวน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร</li> <li>- ผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม</li> </ul>

ตาราง 6.1ข(1)-2 กระบวนการทำงานที่มีการปรับปรุงจากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

พันธกิจ	กระบวนการทำงาน	เสียงของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น	การปรับปรุงในปีปัจจุบัน
ด้านสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	PM-06 : การคัดเลือกนักศึกษา	วิธีการรับสมัครนักศึกษา ซับซ้อน ไม่เอื้ออำนวยความสะดวก มีขั้นตอนยุ่งยาก	พัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ รวมทั้งการร่วมมือกับสถาบันการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
	PM-08 : การบริการงานทะเบียน	ระยะเวลาการขอใบรับรองทางการศึกษา ค่าเช่า และการชำระค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารต่าง ๆ ต้องไปชำระ ณ แผนกการเงินเท่านั้น	ปรับปรุงกระบวนการงานโดยการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ โดยกำหนดเป็นมาตรฐานระยะเวลาการใช้บริการ เพื่อลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน และให้บริการชำระเงิน ณ จุดให้บริการ (One Stop Service)
ด้านบริหารจัดการทรัพยากร	PM-26 : การจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	การติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานโครงการและตัวชี้วัด (KPI) ตามแผนยุทธศาสตร์ฯ เป็นแบบฟอร์มกระดาษ ซึ่งเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานค่อนข้างยาก	พัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานโครงการและตัวชี้วัดออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบเข้าปกรอกผลการดำเนินงาน และสามารถพิมพ์รายงานจากระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเกิดความคล่องตัว
	PM-30 : งานบริการและสวัสดิการ	การจองห้องประชุมผ่านการขออนุมัติหลายขั้นตอน และต้องติดต่อสอบถามที่แผนก เพื่อขอทราบรายละเอียดของห้อง และตรวจสอบสถานะห้องว่าง	พัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ ที่สามารถเข้าดูรายละเอียดของห้อง เช่น ขนาดห้อง ความจุ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ รวมถึงสามารถดูตารางการใช้ห้องต่าง ๆ ในวัน/เวลา ที่ต้องการใช้งานได้สะดวก
		การจองยานพาหนะราชการ ที่ต้องกรอกแบบขอการขอใช้รถ เพื่อเสนอขออนุมัติ และต้องสอบถามผู้รับผิดชอบ ถึงผู้ขับรถและประเภทรถที่อนุมัติให้ใช้งาน	พัฒนาระบบการจองยานพาหนะราชการออนไลน์ โดยกำหนดสิทธิ์ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อสามารถจองผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก
	PM-34 : การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	การสื่อสารไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย ค่าเช่า และมีช่องทางสื่อสารน้อย และรูปแบบไม่ทันสมัย	นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสารแบบทางตรง
	PM-37 : การประเมินผลการปฏิบัติงาน	เอกสาร หลักฐานในการประเมินค่อนข้างเยอะ การประมวลผลคะแนนประเมินเป็นแบบกระดาษ ทำให้แผนกบุคคลขาดความคล่องตัวในการจัดเก็บ และเกิดความเสี่ยงต่อการสูญหาย	ปรับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติ ผ่านระบบประเมินออนไลน์ และปรับรอบระยะเวลาการประเมินจากเดิม ต.ค.-มี.ค., เม.ย.-ก.ย. ปรับเป็น ก.ย.-ก.พ., มี.ค.-ส.ค.

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ บริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลัก ผ่านคณะกรรมการพิจารณางบประมาณและติดตามงบประมาณ โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่าย ให้เหมาะสมกับแผนปฏิบัติการ กลั่นกรองแผนค่าขอตั้งงบประมาณและแผนจัดสรรเงินรายได้ ติดตาม ควบคุม กำกับเพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการจัดทำต้นทุนโดยรวมต่อหน่วยปฏิบัติการ และ ต้นทุนต่อหน่วยผลิต เพื่อใช้ในการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายแต่ละปีงบประมาณ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายในการบริหารต้นทุน โดยแผนกบัญชีเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์ ต้นทุน เริ่มจาก 1) การวิเคราะห์ต้นทุนตามประเภทของต้นทุน 2) กำหนดแนวทางควบคุมต้นทุน 3) การปรับปรุง กระบวนการใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล พิจารณารอบเวลา ผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของ กระบวนการ ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายลดลง และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น ปรับวิธีการซื้อกระดาษแยกแต่ละส่วนงานเป็นระบบซื้อรวม โดยให้แต่ละหน่วยงานวิเคราะห์ความต้องการใช้ กระดาษแล้วจัดซื้อในภาพรวมขององค์กร มีศูนย์รวมบริหารจัดการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อลดต้นทุนการจัดซื้อหมึก พิมพ์ที่มีการใช้หลากหลายยี่ห้อ และนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) มาใช้ในการจัดส่งเอกสาร ทำให้ลดต้นทุนในการใช้กระดาษ และสนับสนุนการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น 4) การกำกับติดตามผล การดำเนินงาน โดยคณะกรรมการจัดทำต้นทุนจะติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ รายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง นโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ กำหนดให้มีการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยและแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการใช้กระแสไฟฟ้า ด้านการใช้น้ำประปา ด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และหมึกถ่าย เอกสาร และด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งผู้บริหารส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสร้างจิตสำนึกแก่ บุคลากรให้ปฏิบัติตามนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เน้นความคุ้มค่า รวมทั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละ ด้านเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปการเปรียบเทียบสถิติปริมาณการใช้และรายงานมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องทุกเดือน เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดย ไม่กระทบกับภารกิจให้บริการด้านต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 6.2ก-1

### ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยกำหนดคุณสมบัติตามความ ต้องการ พิจารณาถึงการตอบสนองต่อกระบวนการตามพันธกิจขององค์กร กำหนดคุณลักษณะของผู้ส่งมอบตาม บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน คัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียง ตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และ เพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ซึ่งหน่วยงานผู้ใช้หรือคณะกรรมการจัดซื้อ จัดทำ TOR แล้ว ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบตามระเบียบ และจัดให้มีการอบรมการใช้ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการทบทวนประสิทธิภาพ การประเมินผู้ส่งมอบ รายงานป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบแบบสองทิศทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบได้สื่อถึงความต้องการที่อยากได้จากองค์กร ดังแสดงในตาราง 6.2ข-1 โดยปฏิบัติการ ตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-29) บริหารงานพัสดุ เพื่อให้ได้สินค้าและบริการหลังการขายที่มีคุณภาพตาม ต้องการ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานและตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตาราง 6.2ก-1 การควบคุมต้นทุนตามนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ	วัตถุประสงค์	วิธีการกิจกรรม	เครื่องมือ/ความคุ้มค่า	วิธีการรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการใช้กระแสไฟฟ้า	ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และค่าใช้จ่าย	1. ส่งเสริมให้มีการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงาน 2. มุ่งมั่นบริหารจัดการการใช้กระแสไฟฟ้าให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การใช้ห้องเรียน/ประชุมอย่างเหมาะสมกับจำนวนคน การเปิด-ปิด อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างเหมาะสม	- ใช้มาตรการไฟฟ้าเพื่อวัดปริมาณการใช้ไฟฟ้า - มาตรการเปิด-ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้า/เครื่องปรับอากาศตามเวลา - การจำกัดจุด “มูมกแพพ”	สรุปปริมาณการใช้กระแสไฟฟ้า, ตารางเปรียบเทียบสถิติการใช้, ร้อยละที่ลดลง/เพิ่มขึ้น	งานอำนวยความสะดวก
ด้านการใช้น้ำประปา	ลดปริมาณการใช้น้ำประปา และค่าใช้จ่าย	1. ส่งเสริมให้มีการใช้อุปกรณ์ประปาที่ประหยัดน้ำ 2. มุ่งมั่นบริหารจัดการการใช้กระแสไฟฟ้าให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การใช้น้ำประปาให้ถูกประเภท พัฒนาระบบท่อประปาให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ การใช้ปริมาณน้ำให้เหมาะสมกับกิจกรรม และการเปิด-ปิด อุปกรณ์ประปาอย่างเหมาะสม	ใช้มาตรการน้ำเพื่อรวบรวมข้อมูลปริมาณการใช้น้ำประปา	สรุปปริมาณการใช้น้ำประปา, ตารางเปรียบเทียบสถิติการใช้, ร้อยละที่ลดลง/เพิ่มขึ้น	แผนกบริหารสินทรัพย์ฯ
ด้านการใช้กระดาษ หมึก กระดาษ และหมึกถ่ายพิมพ์และหมึกถ่ายเอกสาร	ลดปริมาณการใช้ กระดาษ และค่าใช้จ่าย ในการจัดซื้อหมึกพิมพ์	1. ส่งเสริมให้มีการใช้อุปกรณ์พิมพ์ที่ประหยัดพลังงาน 2. มุ่งมั่นบริหารจัดการการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และหมึกถ่ายเอกสาร ให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การนำกระดาษมาใช้ซ้ำ (Re-use) การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)	กำหนดเงื่อนไขในการจัดซื้อกระดาษ หมึกพิมพ์ หมึกถ่ายเอกสาร และควบคุมดูแลปริมาณการเบิกจ่ายโดยส่วนกลาง	สรุปปริมาณการจัดซื้อ, การใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ หมึกถ่ายเอกสาร, ร้อยละที่ลดลง/เพิ่มขึ้น	แผนกพัสดุ
ด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง	ลดปริมาณการใช้น้ำมัน และค่าใช้จ่าย	1. ส่งเสริมให้มีการใช้รถยนต์ รถแทรกเตอร์งานฟาร์ม เครื่องทุนแรง ที่มีความปลอดภัยและประหยัดน้ำมัน 2. มุ่งมั่นบริหารจัดการน้ำมันเชื้อเพลิงให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การบริหารจัดการเรื่องเดินทางไปราชการ (ทางเดียวกันไปพร้อมกัน) เน้นจัดการประชุมออนไลน์	ข้อมูลการเบิกจ่ายน้ำมัน (ใบขอเบิกน้ำมันเชื้อเพลิง)	สรุปปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง, ตารางเปรียบเทียบสถิติการใช้, ร้อยละที่ลดลง/เพิ่มขึ้น	งานอำนวยความสะดวก

ตาราง 6.2ข-1 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ/กิจกรรม	เครื่องมือควบคุม	วิธีรายงาน	ผู้รับผิดชอบ
ความต้องการของผู้ใช้งาน	ต้องการพัสดุที่มีคุณภาพและตรงความต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดคุณสมบัติพัสดุให้ตรงความต้องการ</li> <li>จัดทำแผนการใช้พัสดุ</li> </ul>	ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2563	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลรับพัสดุแต่ละรายการ</li> <li>แผนการใช้พัสดุ</li> </ul>	หน่วยงานที่ใช้พัสดุ
การคัดเลือก	คัดเลือกผู้ขายที่จำหน่ายสินค้าที่ตรงตามความต้องการของผู้ซื้อ	เชิญผู้ได้รับการคัดเลือกที่มีคุณสมบัติตรงตามรายละเอียด (TOR) เข้ายื่นเสนอราคา	พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2563 และกฎกระทรวง/หนังสือเวียน	รายงานผลอนุมัติการจัดซื้อ	คณะกรรมการจัดหาพัสดุ
การจัดซื้อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดซื้อวัสดุที่มีคุณภาพตรงความต้องการของผู้ใช้</li> <li>จัดซื้อให้ทันตามกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประกาศเชิญชวนประกวดราคา</li> <li>วิธีเฉพาะเจาะจง</li> </ul>	การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2563 และกฎกระทรวง/หนังสือเวียน	รายงานผลการจัดหา	คณะกรรมการจัดหาพัสดุ/เจ้าหน้าที่พัสดุ
การจัดส่ง	ส่งมอบพัสดุถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของสัญญาและข้อตกลง	กำหนดระยะเวลาการส่งมอบพัสดุให้ชัดเจนและเหมาะสม	ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง/สัญญาซื้อ/สัญญาจ้าง	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การรับมอบ	รับมอบพัสดุตรงตามกำหนดระยะเวลาถูกต้องครบถ้วนตามข้อตกลงของสัญญา	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/ผู้ตรวจรับพัสดุทำการตรวจรับพัสดุ	รายละเอียดคุณสมบัติของพัสดุที่ทำการจัดซื้อ	รายงานผลการตรวจรับพัสดุ	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเก็บรักษา	เก็บรักษาให้เป็นหมวดหมู่เรียบร้อยและครบถ้วนถูกต้องตามบัญชีพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บันทึกรายการ/จำนวนรายละเอียด</li> <li>บันทึกคุมทะเบียนสินทรัพย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บันทึกรายการ/จำนวนรายละเอียด</li> <li>บันทึกทะเบียนสินทรัพย์</li> </ul>	รายงานทะเบียนพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การเบิกจ่าย	เบิกจ่ายวัสดุในคลังให้หน่วยงาน 1 ครั้ง/เดือน	หน่วยงานเขียนเบิกวัสดุขออนุมัติเบิกภายใน	ปฏิทินการเบิกจ่ายประจำปี	สรุปรายงานผลการเบิกจ่ายพัสดุ	เจ้าหน้าที่พัสดุ
การอบรมพัฒนา	ส่งมอบความรู้	การจัดการอบรม การจัดการความรู้ตามพันธกิจ	เอกสารประกอบการอบรมคู่มือ	รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

## ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

### 6.2ค(1) ความปลอดภัย และ (2)การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญในการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยทุกด้านตามมาตรฐานข้อบังคับขั้นพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และของบุคลากร โดยออกแบบกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย ตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM-30) งานบริการและสวัสดิการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านยานพาหนะ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านบริการและสวัสดิการ มีการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับช่วยเหลือในภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินครอบคลุมทุกพื้นที่ขององค์กร รวมถึงการกำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัยพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ การกู้คืน ตามที่ได้อธิบายไว้ในข้อ 4.2ข ให้ดำเนินต่อเนื่องเพื่อป้องกันการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติการ ตลอดจนการพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือในเรื่องที่องค์กรไม่สามารถบริหารจัดการได้ ดังแสดงในตาราง 6.2ค(1)-1

ตาราง 6.2ค(1)-1 การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

การเตรียมความพร้อม	วิธีการ/กิจกรรม/โครงการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ด้านความปลอดภัย	จัดทำ TOR ว่าจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยภายนอก เพื่อจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการรักษาความปลอดภัย</li> </ul>	งานอำนวยการ
	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา		
	การติดตั้งถังดับเพลิง และบรรจุเคมีดับเพลิงทุกๆ 2 ปี		
ด้านภาวะฉุกเฉิน	ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยตามถนนทางเข้า-ออก และภายในอาคารสำนักงานที่สำคัญ รวมทั้งบริเวณจุดเสี่ยงที่จะเกิดเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย</li> <li>ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกซ้อมอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ</li> <li>จำนวนชั่วโมงในการกู้คืนข้อมูลต่อครั้ง</li> <li>ระยะเวลาระบบสำรองไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า 60 นาที</li> </ul>	งานอำนวยการ
	จัดทำลูกธนูดับบนถนนภายในมหาวิทยาลัยเพื่อชะลอความเร็วในการขับขี่ยานพาหนะ และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ทางจราจรต่าง ๆ		
	ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกซ้อมป้องกันอัคคีภัยและอพยพหนีไฟกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก		
ด้านภาวะฉุกเฉิน	การติดตั้งเครื่องสำรองไฟให้ระบบเครือข่าย กรณีเหตุไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน เพื่อป้องกันการสูญหายด้านระบบเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนชั่วโมงในการกู้คืนข้อมูลต่อครั้ง</li> <li>ระยะเวลาระบบสำรองไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า 60 นาที</li> </ul>	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ
	การสื่อสารถึงบุคลากรต่อภาวะฉุกเฉิน ที่เกี่ยวข้องกับ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สภาพอากาศ เมื่อเกิดฝนตกหนัก ต้นไม้ล้มทับเส้นทางจราจรอาจก่อให้เกิดอันตราย จะมีการแจ้งบุคลากรผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Line)</li> <li>- สาธารณูปโภค ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล จะมีการแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในการสำรองกระแสไฟฟ้าและน้ำประปาไว้ใช้งาน</li> <li>- โรคระบาด จะมีการแจ้งให้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ให้บุคลากรระมัดระวัง รวมถึงการประกาศยุติการทำงาน และจัดหามาตรการป้องกัน เช่น การทำหน้ากากอนามัย และเจลล้างมือ รวมถึงการติดตั้งอ่างล้างมือประจำแต่ละอาคาร เพื่อป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)</li> </ul>		





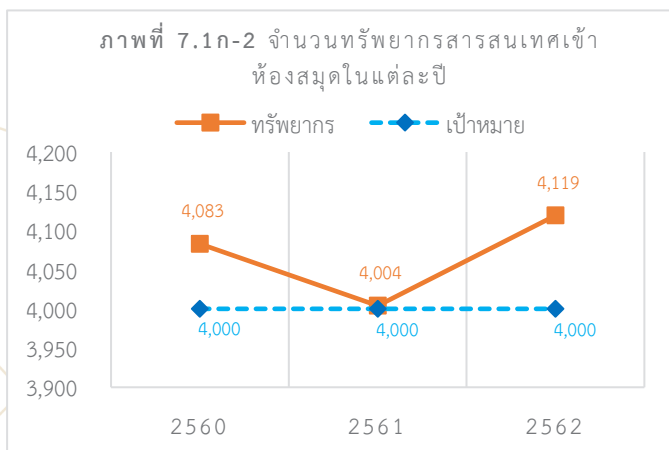
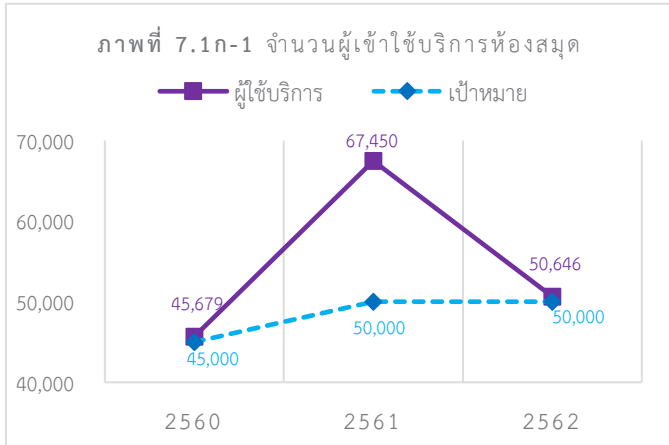
# หมวด 7

## ผลลัพธ์



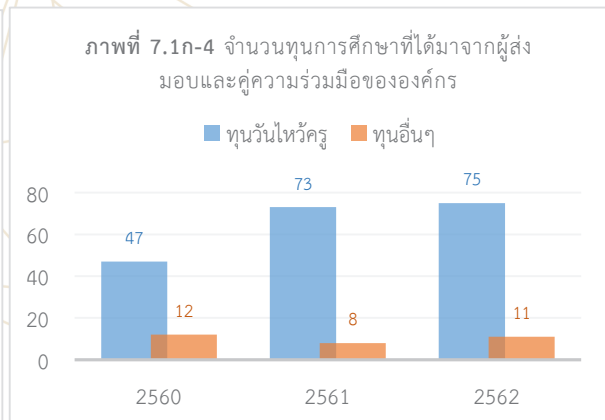
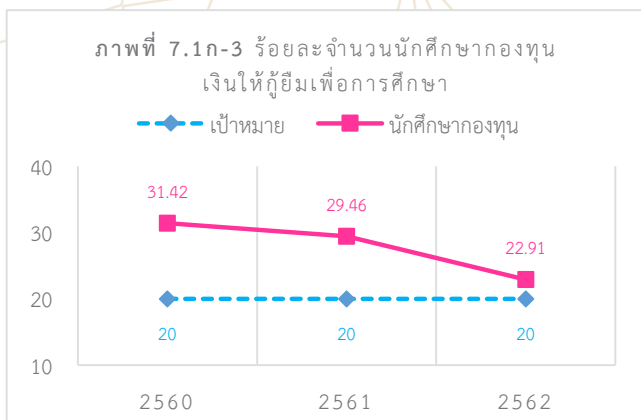
## 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

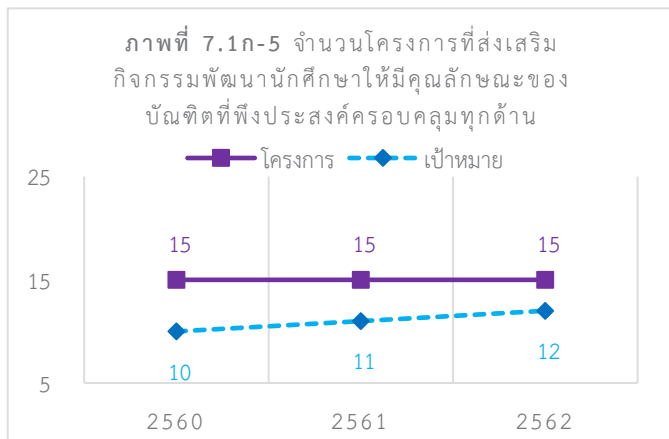
### 7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า



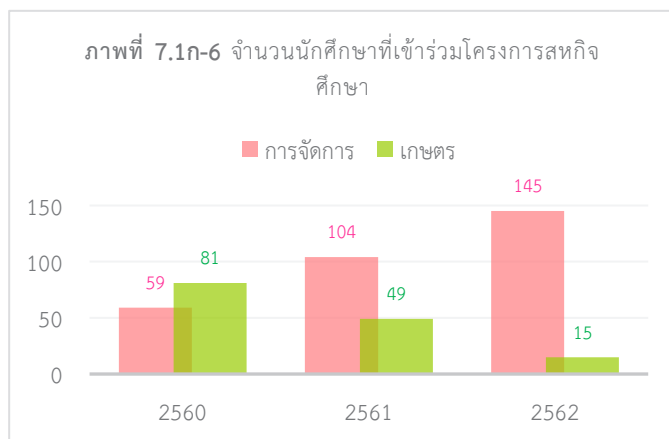
ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการ จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนในทุกปีการศึกษา พบว่า ผู้เรียนมีความต้องการหนังสือหลากหลายประเภทที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า รวมถึงหนังสือใหม่ประเภทนวนิยาย วรรณกรรม และสื่อภาพยนตร์ เป็นต้น จากจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจากเป้าหมายในปีการศึกษา 2561 ดังแสดงในภาพที่ 7.1ก-1 จึงทำให้มีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดจำนวนเพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2562 ดังแสดงในภาพที่ 7.1ก-2 แต่เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการห้องสมุดได้ จึงมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดลดน้อยลงในปีการศึกษา 2562 แต่ไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จัดสิ่งสนับสนุนผู้เรียนในรูปแบบการให้ทุนการศึกษา และบริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ปกครอง โดยมีผู้ประสงค์ขอกู้ยืมในปีการศึกษา 2560-2562 มีแนวโน้มลดลง ภาพที่ 7.1ก-3 เนื่องจากผลการลดลงของจำนวนนักศึกษาในแต่ละปี บวกกับการจัดหาทุนการศึกษาจากผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ภาพที่ 7.1ก-4

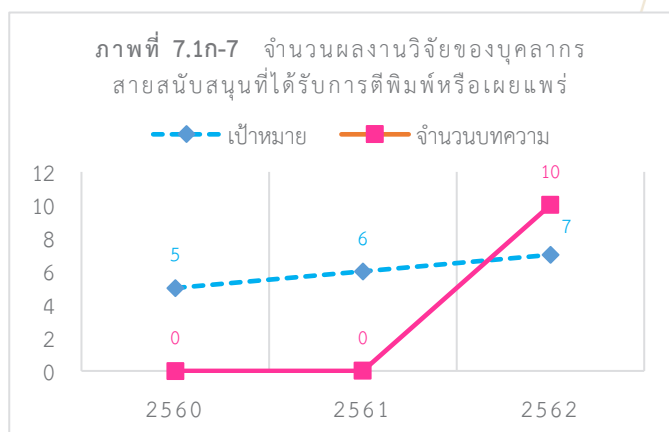




สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยแผนกพัฒนานักศึกษา ได้จัดโครงการที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียนให้มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ครอบคลุมทุกด้านทุกปีการศึกษา ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานคณะ พบว่า ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภาพที่ 7.1ก-5 ให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ปกครอง ให้นักศึกษาได้รับการบ่มเพาะวินัย และพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรม



งานสหกิจศึกษา สนับสนุนระบบการศึกษาตามหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติในสวนราชการของรัฐหรือสถานประกอบการของเอกชนที่เข้าร่วมสหกิจศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาด้านการพัฒนาอาชีพพร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่การทำงาน โดยบริการจัดหาสถานประกอบการและจัดส่งนักศึกษาออกไปฝึกสหกิจศึกษา จากผลการดำเนินงาน พบว่า มีแนวโน้มของจำนวนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการฝึกสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี ภาพที่ 7.1ก-6 แตกต่างจากนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีแนวโน้มต่ำลง



สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้สนับสนุนการผลิตผลงานวิจัย และส่งเสริมให้บุคลากรนำเสนอผลงานวิจัยและการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารในการประชุมวิชาการระดับชาติราชชมงคลสุรินทร์ ครั้งที่ 10 RSNC2019 พบว่า ในปีการศึกษา 2562 มีบทความวิจัยจากบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 10 ฉบับ ภาพที่ 7.1ก-7 เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2560-2561

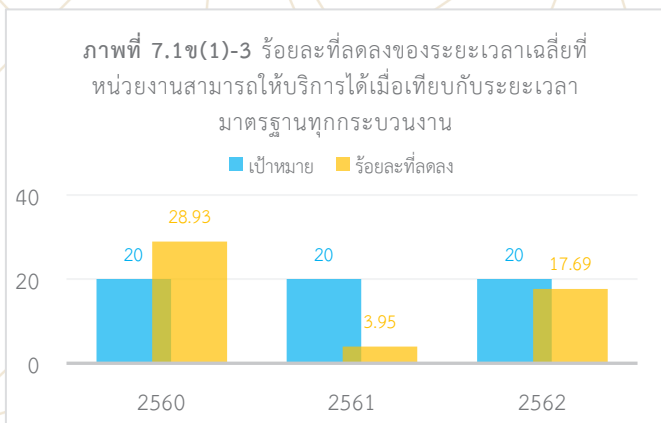
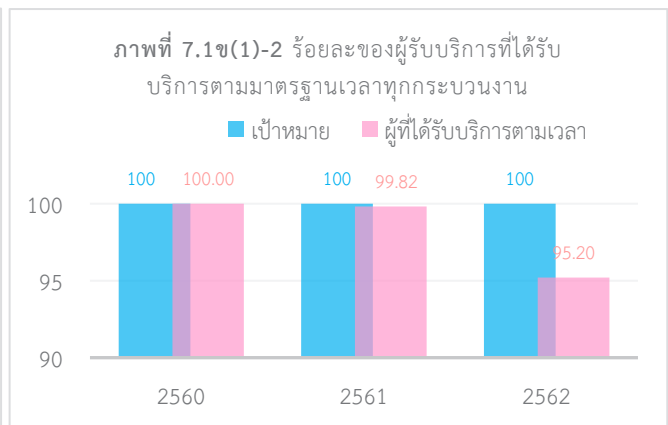
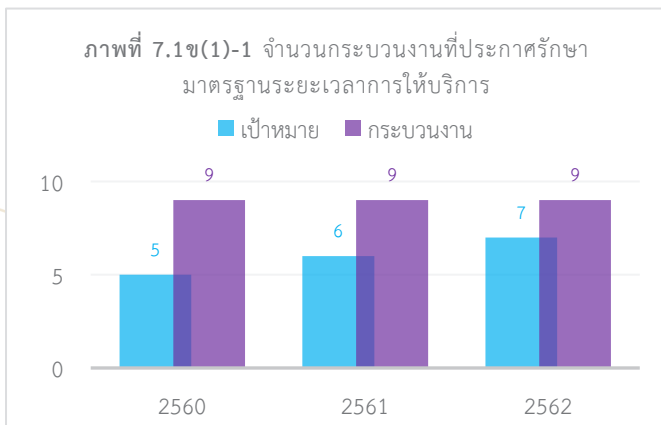
ผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ในส่วนของการกำหนดและปรับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ ดังแสดงในตาราง 7.1ก-1

ตาราง 7.1ก-1 รายการปรับปรุงอาคารสถานที่และภูมิทัศน์

ลำดับ	รายงาน	งบประมาณ (บาท)	
		2562	2563
1	ปรับปรุงซ่อมแซมเวทีและห้องน้ำ อาคารหอประชุมโดม	500,000	
2	ปรับปรุงซ่อมแซมเวทีอาคารอเนกประสงค์	250,000	
3	ปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำอาคารอำนวยการ	200,000	
4	ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารแผนกอาคารสถานที่ให้เป็นหอพักนักศึกษา	3,000,000	
5	จัดทำห้องน้ำสำหรับสนามกีฬากลาง	600,000	
6	ก่อสร้างลานล้างรถ		40,000
7	ก่อสร้างสะพานข้ามคลองบริเวณสาขาประมง		465,700
8	ปรับปรุงอาคารบริการการศึกษา		1,760,600
9	ปรับปรุงถนนทางเข้าออกฝั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์		500,000

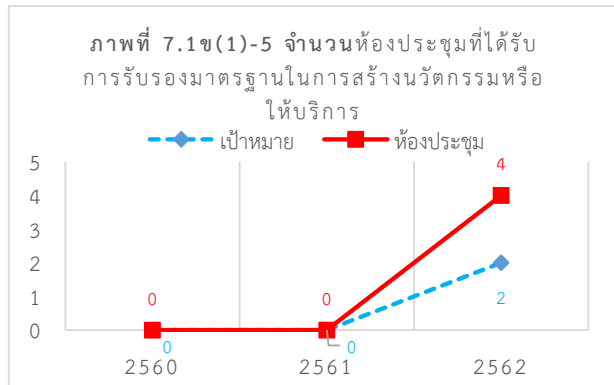
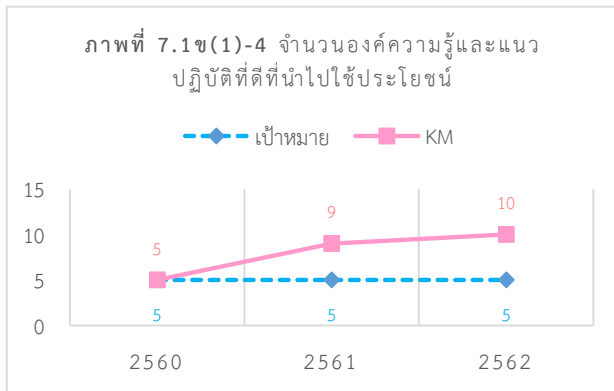
7.1ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ



ผลลัพธ์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ได้ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ โดยสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการทบทวนกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว และลดระยะเวลาการให้บริการ ภาพที่ 7.1ข(1)-1

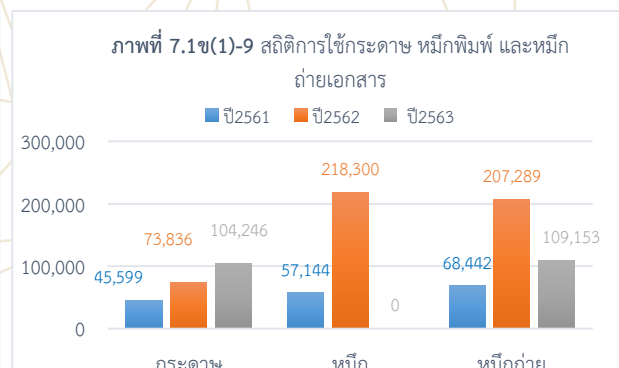
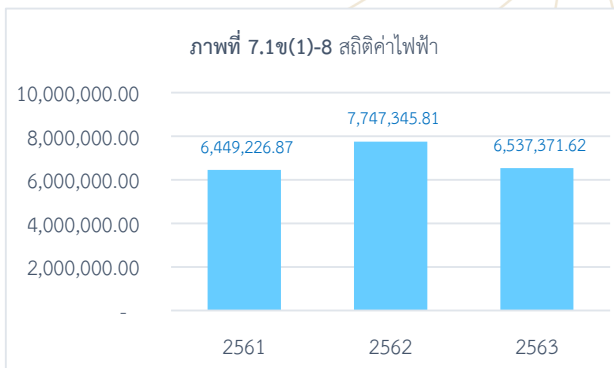
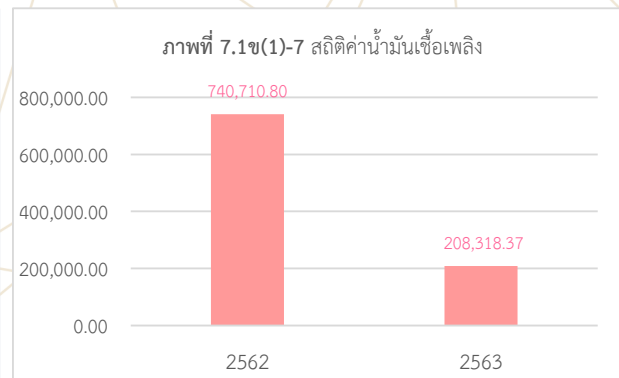
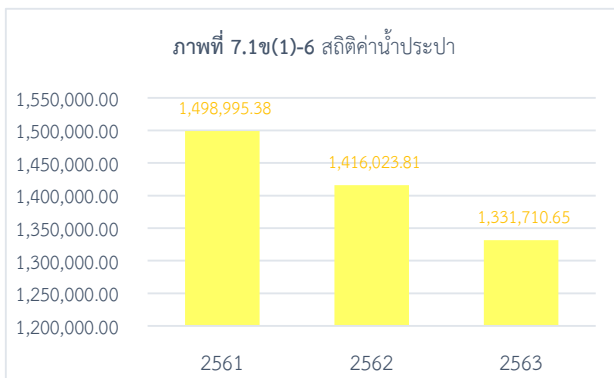
ผลการดำเนินงานพบว่า ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามมาตรฐานระยะเวลาทุกกระบวนการ มีแนวโน้มลดลงทุกปี ภาพที่ 7.1ข(1)-2 ซึ่งหลังจากปีการศึกษา 2560 ร้อยละที่ลดลงของระยะเวลาเฉลี่ยที่หน่วยงานสามารถให้บริการได้เมื่อเทียบกับระยะเวลามาตรฐานทุกกระบวนการยังต่ำกว่าเป้าหมาย ภาพที่ 7.1ข(1)-3 เนื่องจากในปีการศึกษา 2560 มีผลการดำเนินงานที่สูงกว่าเป้าหมายค่อนข้างมาก ทำให้ในปีการศึกษา 2561-2562 จำเป็นต้องปรับลดระยะเวลาในการให้บริการลงตามระยะเวลาเฉลี่ยที่สามารถให้บริการได้จริง ส่งผลให้การดำเนินการบางกระบวนการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลาและภารกิจของผู้บริหารในการอนุมัติลงนามเอกสารสำคัญต่าง ๆ แต่ยังคงถือว่าไม่ต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้มากจนเกินไป



ผลลัพธ์ด้านการจัดการความรู้และการเรียนรู้ จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นตามนโยบายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย พบว่า จำนวนองค์ความรู้หรือและปฏิบัติที่ดีที่นำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน บรรลุค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ภาพที่ 7.1ข(1)-4

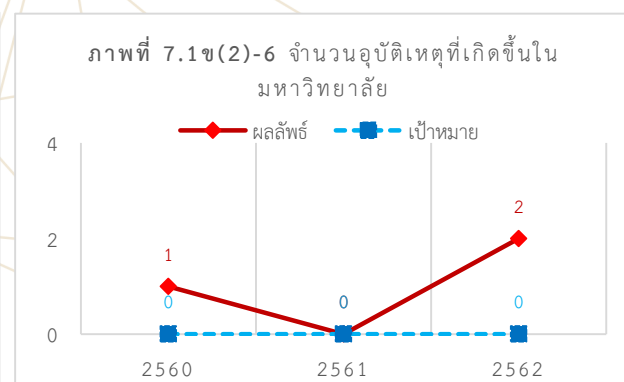
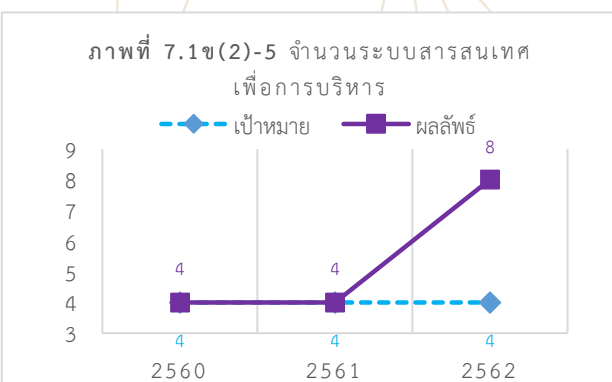
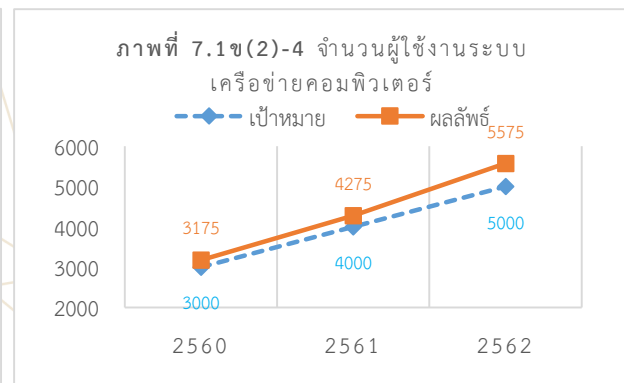
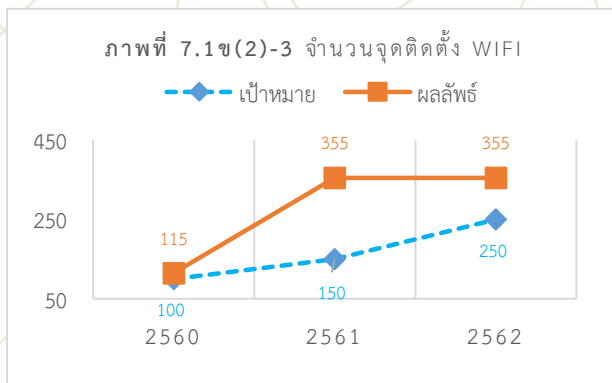
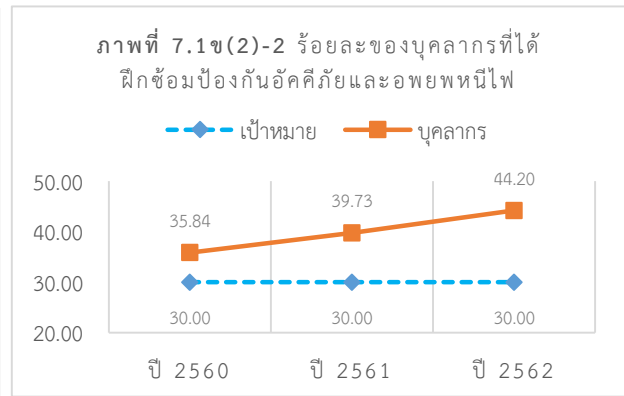
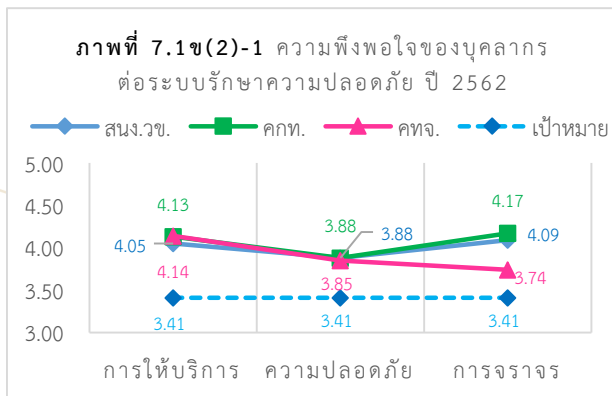
การตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการขององค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์ โดยนำนวัตกรรมและระดับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้เพื่อเพิ่มผลิตภาพ ในปีการศึกษา 2562 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้ดำเนินการตามนโยบายส่งเสริมและขับเคลื่อนพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า ห้องประชุมได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย Thailand MICE Venue Standard : TMVS ภาพที่ 7.1ข(1)-5

ผลลัพธ์การดำเนินงานตามนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ กำหนดให้มีการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยและแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการใช้กระแสไฟฟ้า ด้านการใช้น้ำประปา ด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และหมึกถ่ายเอกสาร และด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ภาพที่ 7.1ข(1)-6 ถึง 8 พบว่า ค่าน้ำประปา ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง มีแนวโน้มลดลงทุกปี ส่วนค่าไฟฟ้าที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นไปปี 2562 สำหรับการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ มีปริมาณการใช้มากขึ้น และหมึกถ่ายเอกสารมีปริมาณการใช้ลดลง ภาพที่ 7.1ข(1)-9



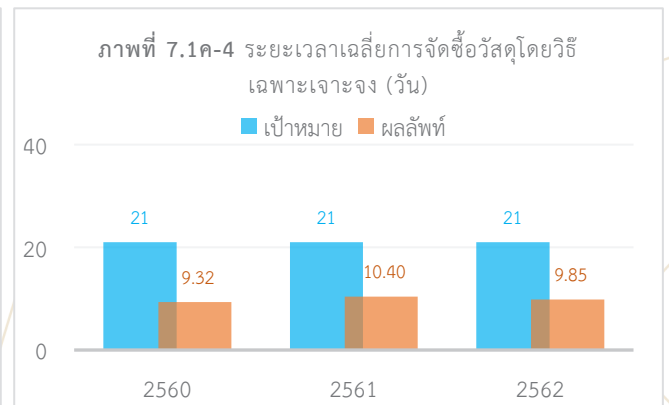
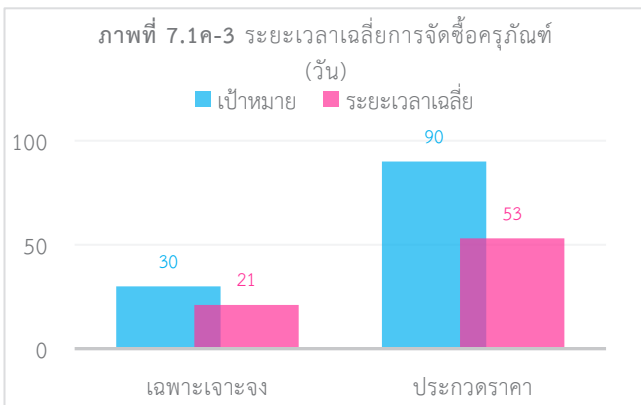
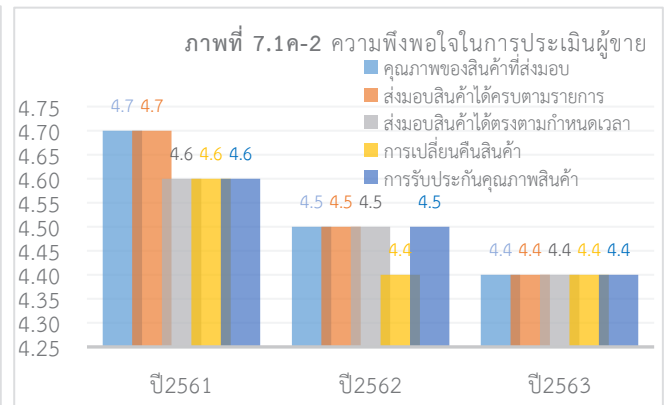
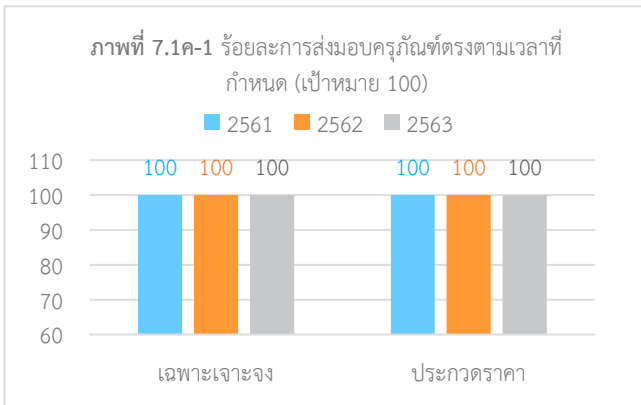
## 7.1ข(2) ผลลัพธ์ของการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญกับภาวะฉุกเฉินที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากร และการดำเนินการขององค์กร พบว่า ในปีการศึกษา 2562 ได้ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรแต่ละหน่วยงานต่อระบบการรักษาความปลอดภัยทุกด้านบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายในและภายนอกจัดขึ้นในการฝึกซ้อมป้องกันอัคคีภัยเพิ่มมากขึ้นทุกปี ตลอดจนผลลัพธ์ความร่วมมือใช้ในภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีแผนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน แผนการสำรองข้อมูลของระบบ และมีการติดตั้งระบบไฟฟ้าสำรองสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบสารสนเทศขององค์กร ซึ่งถือเป็นกระบวนการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นเพื่อให้สามารถสืบค้นได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว ได้รับสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ ด้วยการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตโดยติดตั้งจุด WIFI เพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ขององค์กร และมีผลการดำเนินงานจำนวนจุดติดตั้ง WIFI จำนวนครั้งระบบ DOWN จำนวนผู้ใช้งานระบบเครือข่าย จำนวนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ พบว่า มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทุกด้าน **ภาพที่ 7.1ข(2)-1 ถึง 5** รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยทุกด้านตามมาตรฐานข้อบังคับขั้นพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และของบุคลากร พบว่า ผลลัพธ์ด้านการเกิดอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัย มีแนวโน้มลดลง **ภาพที่ 7.1ข(2)-6**

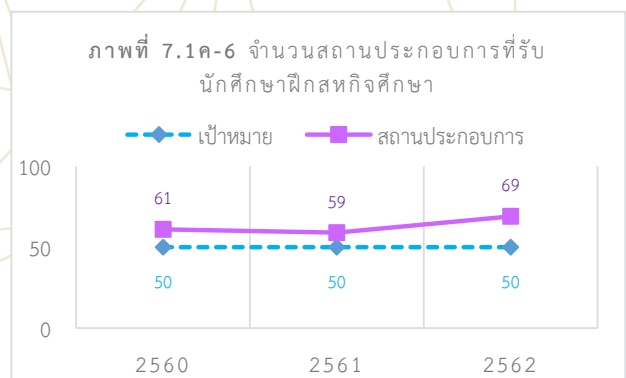
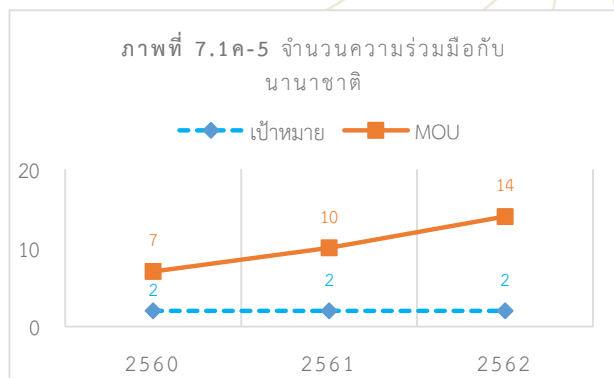


## 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ดำเนินการควบคุมประสิทธิภาพของผู้ส่งมอบ ผ่านกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ทำให้ได้ผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพสามารถส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ได้ตรงตามข้อกำหนดที่ต้องการและภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2561-2563 พบว่า ครุภัณฑ์สามารถส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนดถึงร้อยละ 100 และควบคุมระยะเวลาในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ด้วยวิธีต่าง ๆ ได้รวดเร็วกว่าเป้าหมายที่กำหนดในข้อตกลง ทำให้ความพึงพอใจในการประเมินผู้ขายทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ดังแสดงในภาพที่ 7.1ค-1 ถึง 4



สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้รับมอบหมายจากรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์ ให้มุ่งเน้นการพัฒนาข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ด้านการจัดการศึกษากับนานาชาติ เพื่อเสริมศักยภาพให้เกิดความเข้มแข็งด้านการศึกษาและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการจัดการศึกษา เพื่อให้ได้ผู้เรียนและส่วนแบ่งทางการตลาด ดำเนินการโดยฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า ผลลัพธ์ด้านความร่วมมือกับนานาชาติมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ภาพที่ 7.1ค-5 นอกจากนี้ยังมอบหมายให้งานสหกิจศึกษา บริหารจัดการความสัมพันธ์กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกสหกิจศึกษาอย่างต่อเนื่อง ภาพที่ 7.1ค-6

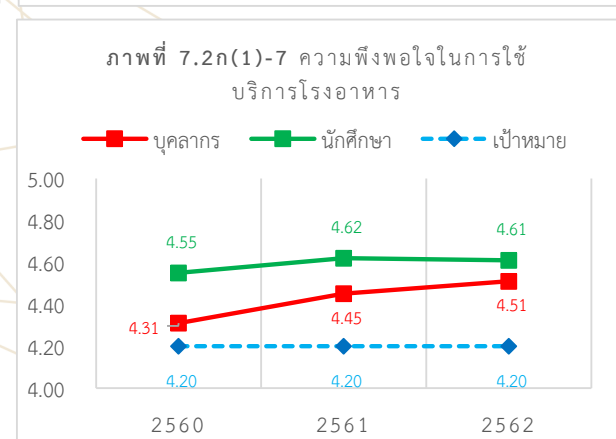
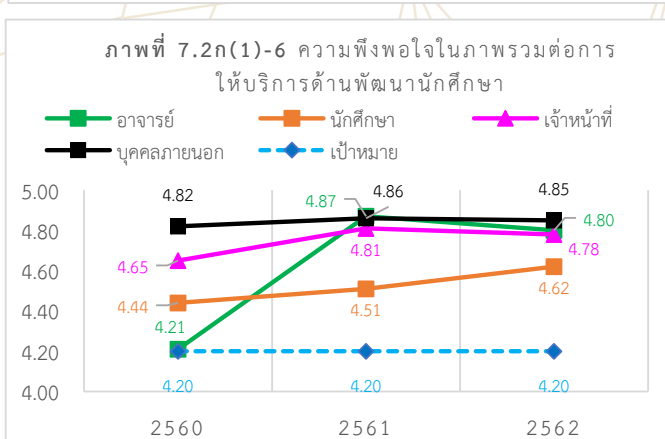
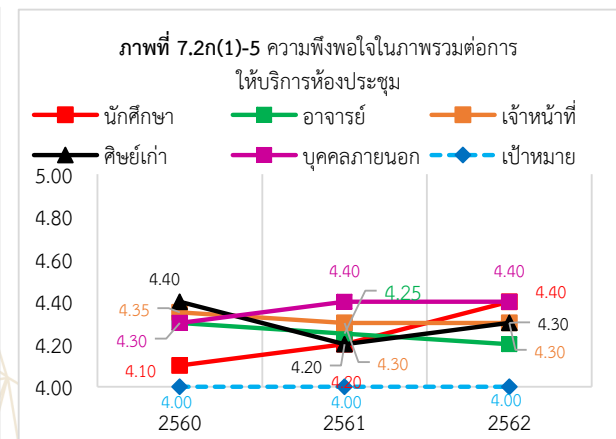
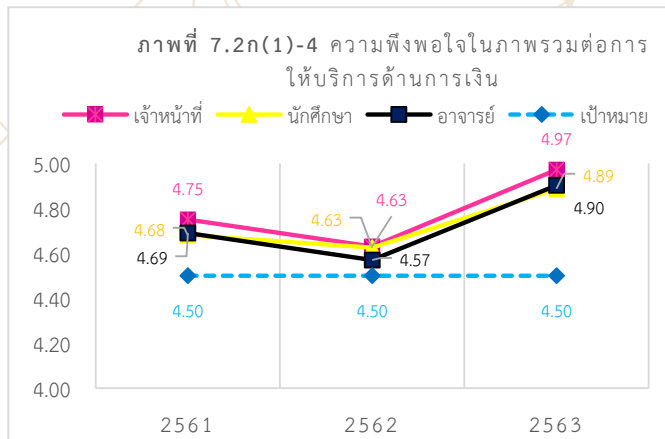
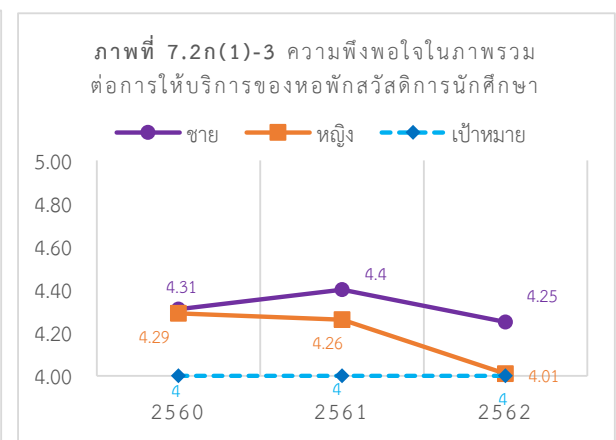
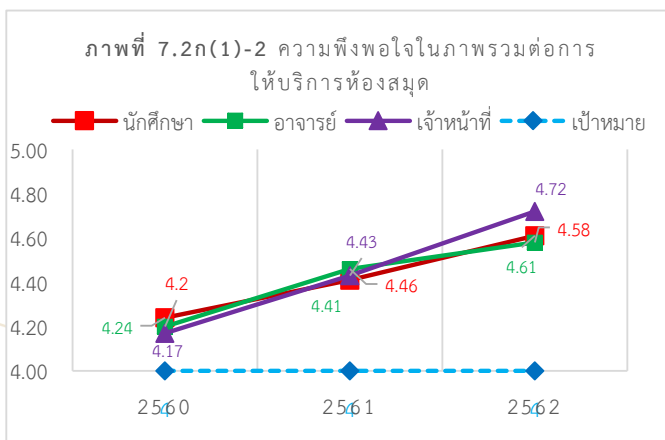
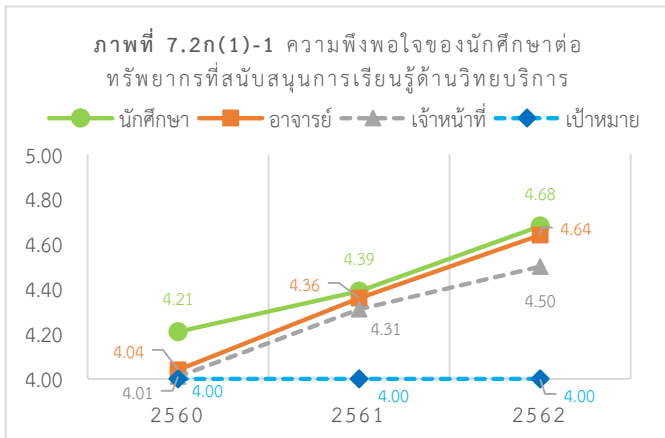


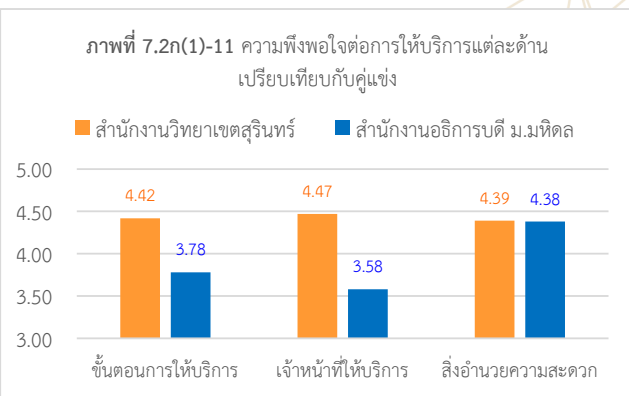
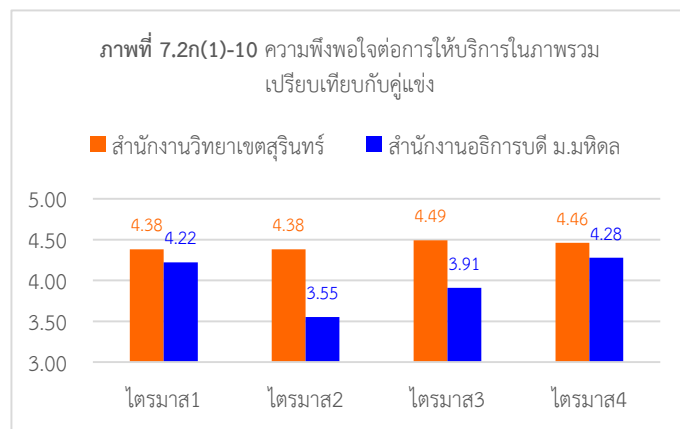
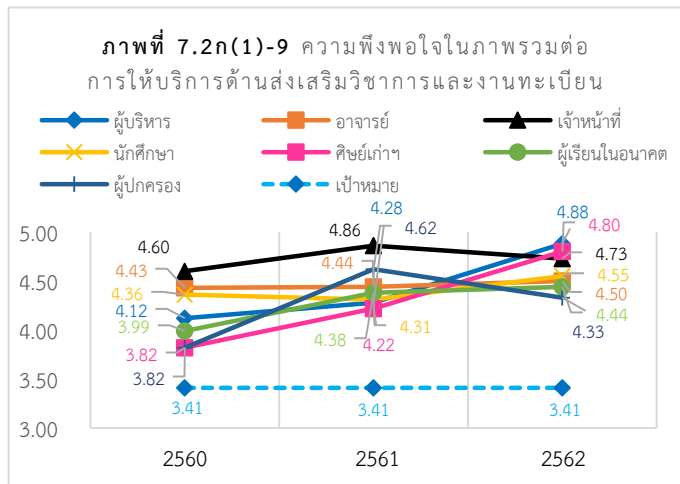
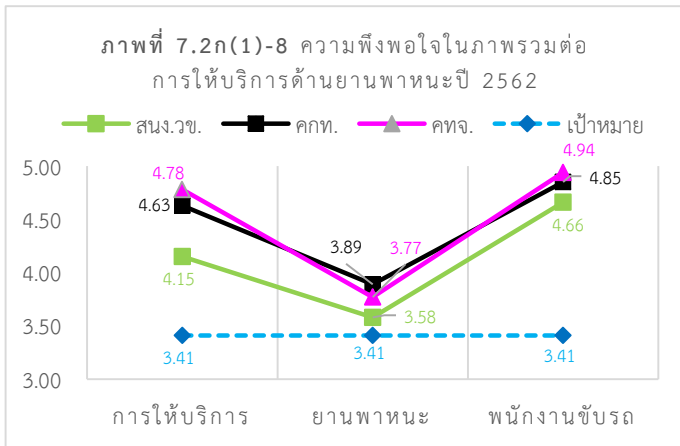


## 7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

### 7.2ก(1) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

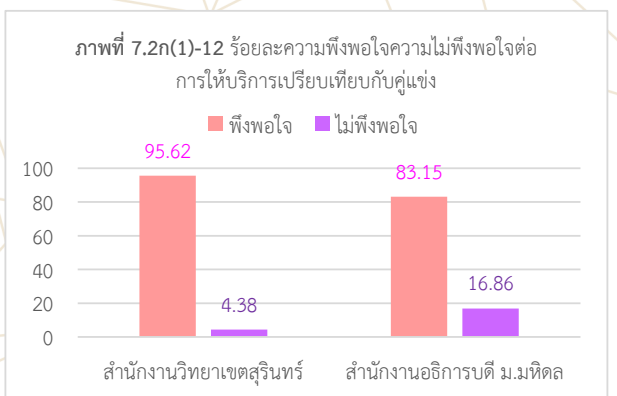
ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จากการประเมินความพึงพอใจทุกกลุ่มเป้าหมายปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลในภาพรวมไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการและเพื่อรักษาความผูกพันในระยะยาว พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดในทุกด้านและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 7.2ก(1)-1 ถึง 7





ในปีการศึกษา 2562 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรแต่ละหน่วยงานต่อการให้บริการด้านยานพาหนะพบว่า ด้านการให้บริการและด้านพนักงานขับรถมีความพึงพอใจระดับดีมาก ส่วนด้านยานพาหนะมีความพึงพอใจน้อยกว่าทั้ง 2 ด้าน เนื่องจากสภาพยานพาหนะบางคันมีอายุการใช้งานค่อนข้างมาก แต่ผลการประเมินถือว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ภาพที่ 7.2ก(1)-8 และการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่มีการสำรวจครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบรรลุเป้าหมายทุกปีการศึกษา ภาพที่ 7.2ก(1)-9

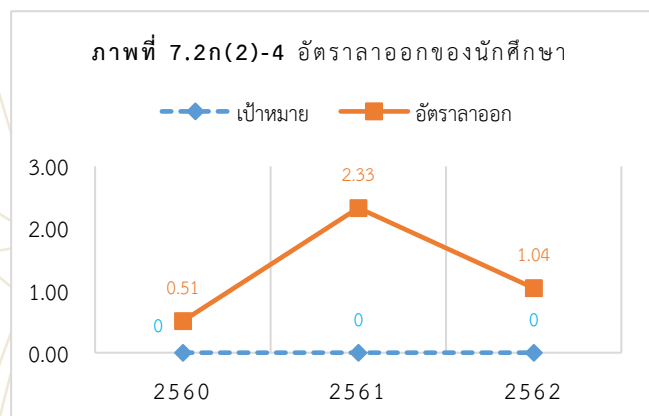
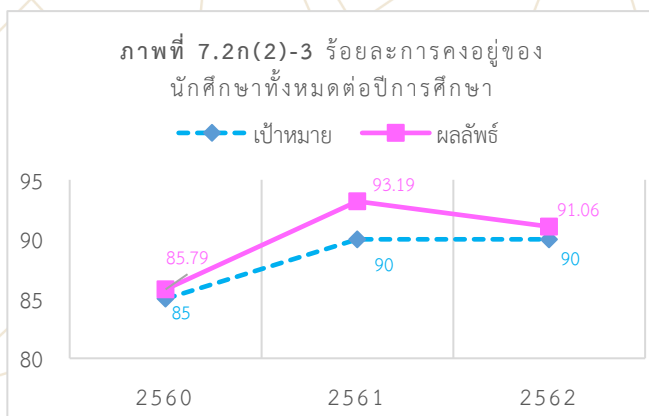
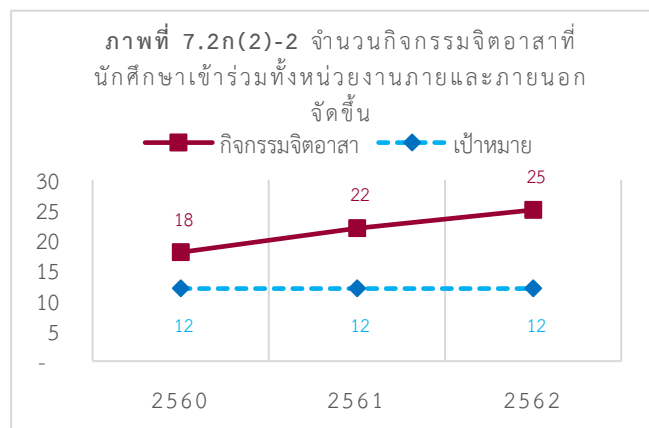
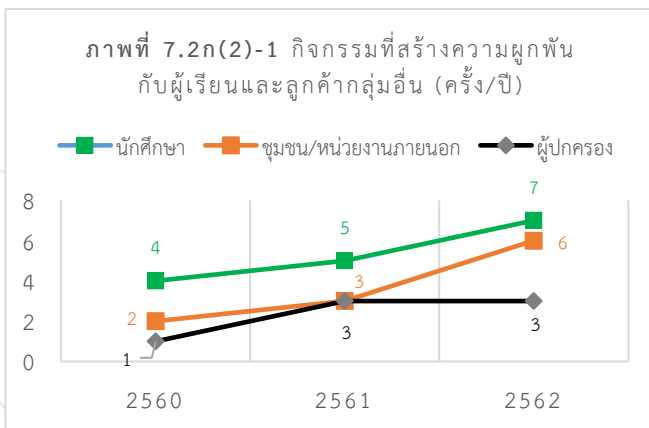
ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเมื่อเทียบกับคู่แข่งในวงการศึกษามีบริการลักษณะเดียวกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในทุกช่วงเวลาสูงกว่าคู่แข่ง และเปรียบเทียบในแต่ละด้านก็มีผลลัพธ์ที่สูงกว่าโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สำหรับความไม่พึงพอใจเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการต่ำกว่าคู่แข่งถึงร้อยละ 12.48 ภาพที่ 7.2ก(1)-10 ถึง 12



\* แหล่งข้อมูลคู่แข่ง : จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ม.มทิดล ประจำปี 2562

## 7.2ก(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

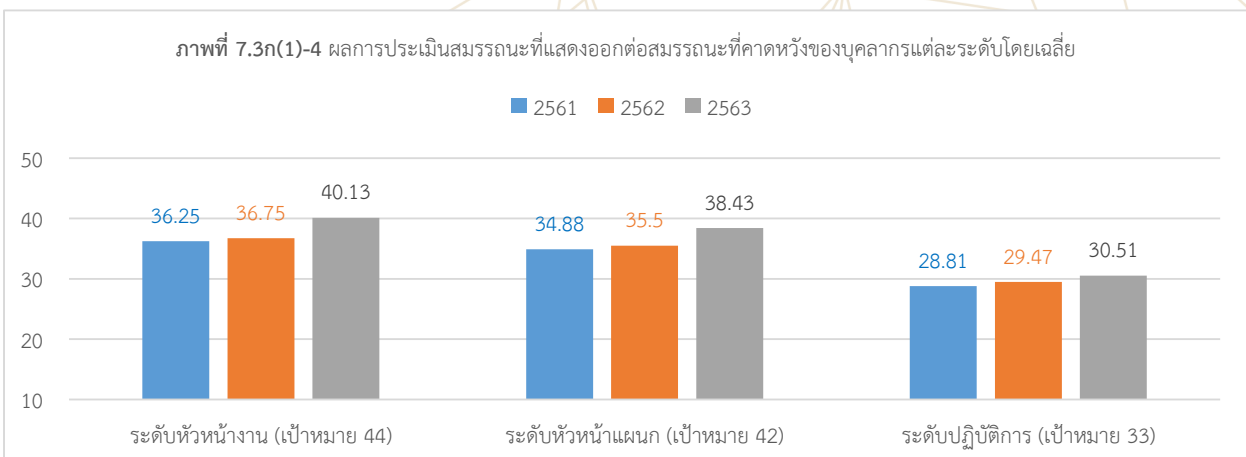
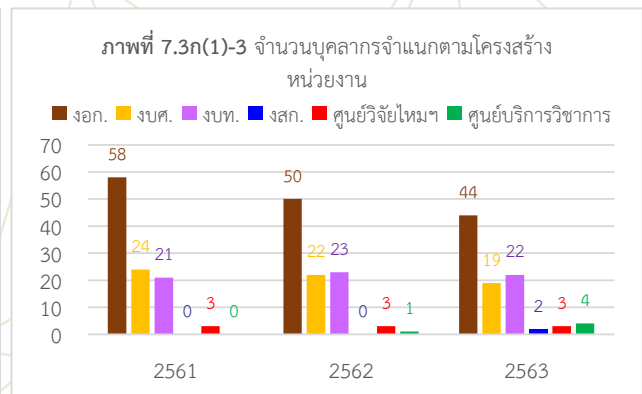
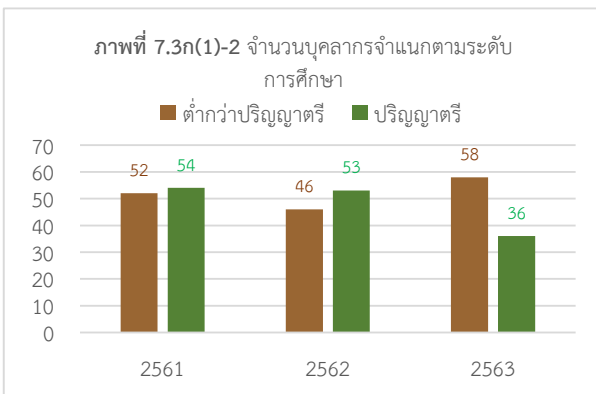
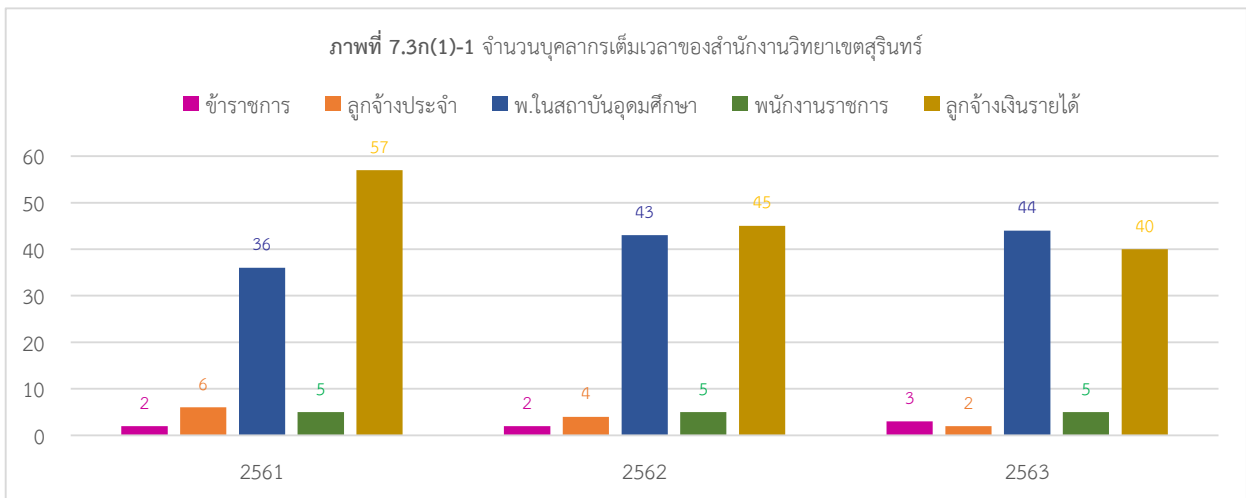
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ โดยแผนกพัฒนานักศึกษาร่วมกับหน่วยงานคณะ มุ่งสร้างกระบวนการจัดการความผูกพันที่มีประสิทธิภาพต่อผู้เรียนและผู้รับบริการครอบคลุมทุกกลุ่มภายใต้พันธกิจขององค์กร ด้วยกระบวนการสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ศึกษาในมหาวิทยาลัย และทำให้อัตราการลาออกของนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในแต่ละปีมีเพียงร้อยละ 2.33 เท่านั้น **ภาพที่ 7.2ก(2)-4** และมีร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษาทั้งหมดต่อปีการศึกษา (หักจำนวนลาออก จำนวนพ้นสภาพทุกกรณี) เป็นไปตามเป้าหมายที่มีการกำหนดสูงขึ้นเรื่อย ๆ **ภาพที่ 7.2ก(2)-3** รวมถึงส่งผลให้ชุมชน/หน่วยงานภายนอก ผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือ ไว้วางใจและเลือกการดำเนินการต่างๆ กับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ปกครองในการดูแลนักศึกษาตลอดเวลาที่ผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย โดยการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีส่วนร่วมทุกปีการศึกษา **ภาพที่ 7.2ก(2)-1** ผลการดำเนินงานพบว่า จำนวนกิจกรรมที่สร้างความผูกพันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเป็นไปอย่างกัลยาณมิตรและไม่ปรากฏข้อร้องเรียนในระดับรุนแรงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร รวมถึงกิจกรรมจิตอาสาที่นักศึกษาสมัครใจเข้าร่วมทั้งของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ **ภาพที่ 7.2ก(2)-2**



### 7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

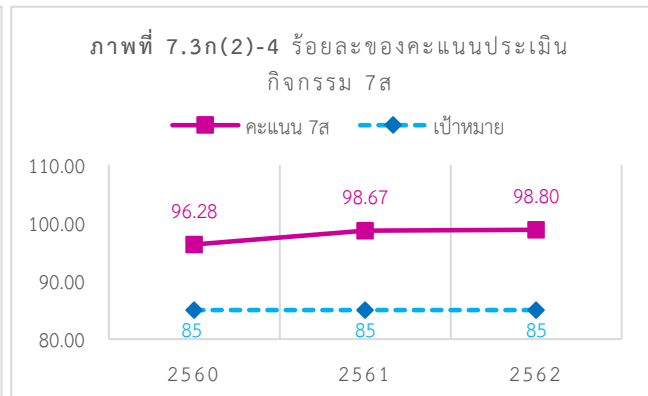
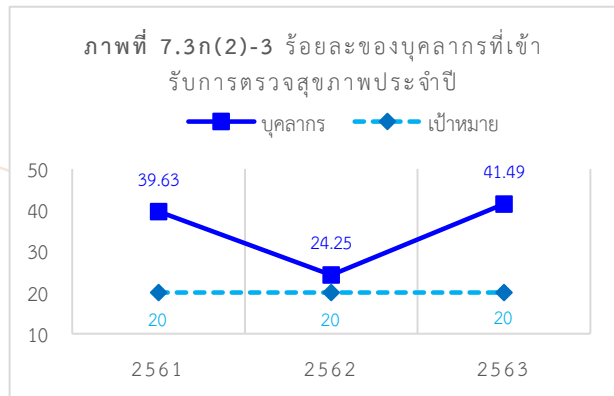
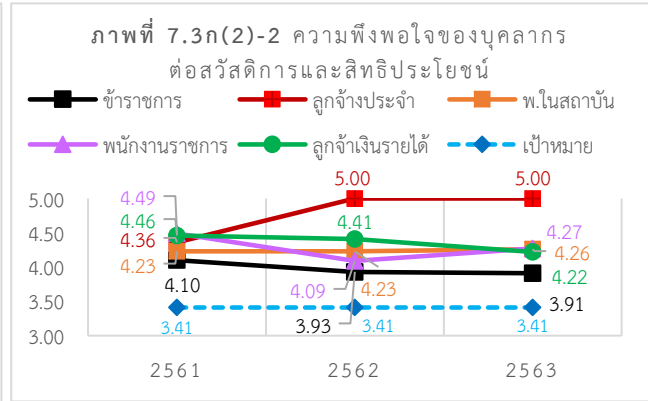
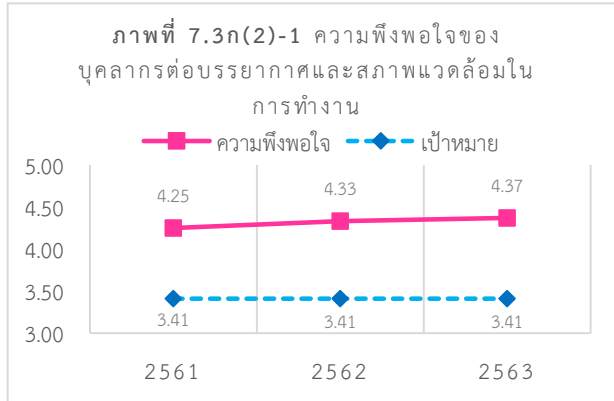
#### 7.3ก(1) ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

ในปีงบประมาณ 2563 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์มีบุคลากรจำนวน 94 คน จำแนกตามประเภทของการจ้างได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ และลูกจ้างเงินรายได้ **ภาพที่ 7.3ก(1)-1** ผู้บริหารได้คำนึงถึงอัตรากำลังที่ควรมีในภาพรวม ซึ่งมีแนวโน้มของสัดส่วนพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่บรรจุตามกรอบอัตรากำลังเพิ่มขึ้น และลูกจ้างประจำมีสัดส่วนลดลง เนื่องจากเกษียณอายุราชการ การจำแนกบุคลากรตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาตรี **ภาพที่ 7.3ก(1)-2** และการจำแนกตามโครงสร้างหน่วยงานพบว่าอัตรากำลังในส่วนของสังกัดงานอำนวยการมีจำนวนมากที่สุด **ภาพที่ 7.3ก(1)-3** รวมถึงการประเมินสมรรถนะที่แสดงออกของบุคลากรในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อวัดขีดความสามารถของบุคลากรระหว่างปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง พบว่า ผลลัพธ์แต่ละระดับมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปีจนเกือบบรรลุสมรรถนะที่คาดหวัง **ภาพที่ 7.3ก(1)-4**

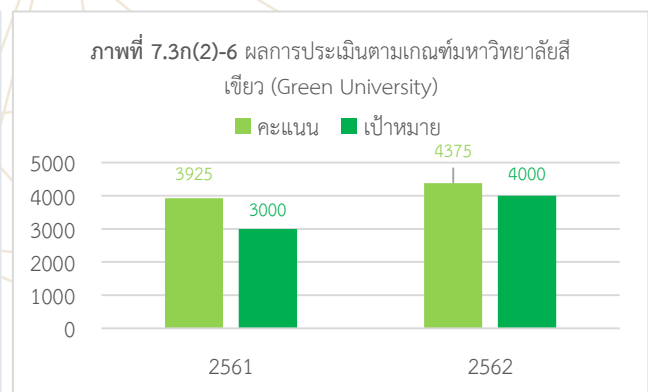
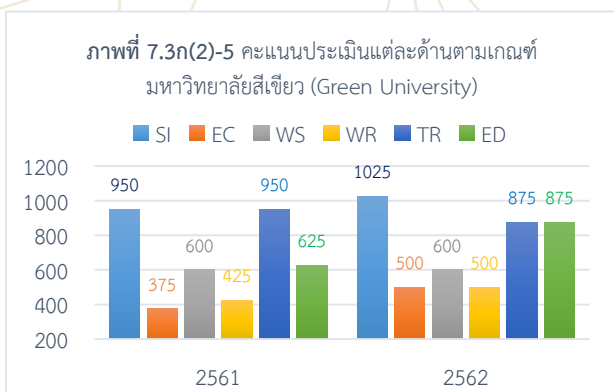


### 7.3ก(2) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญกับการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอย่างมีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร และให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร ดำเนินการดูแลสุขภาพให้แก่บุคลากรทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ มีนโยบายให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรทุกระดับ

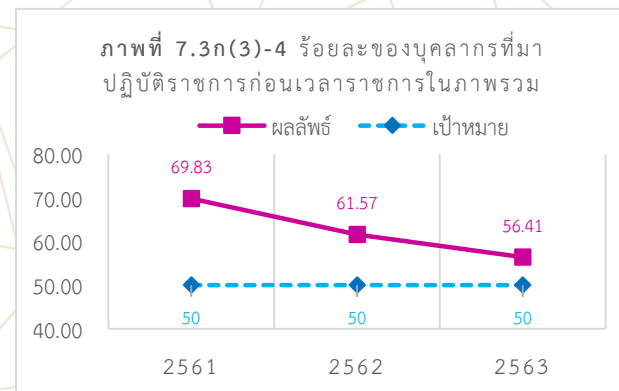
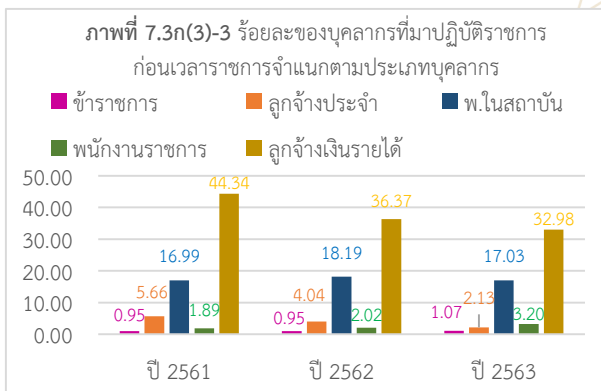
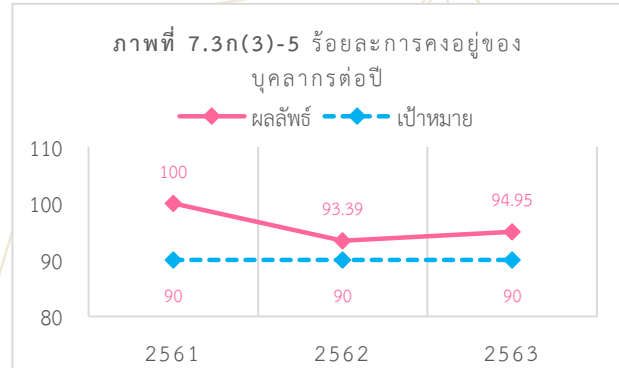
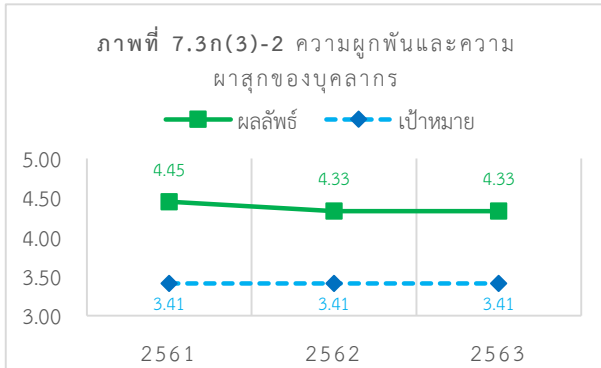
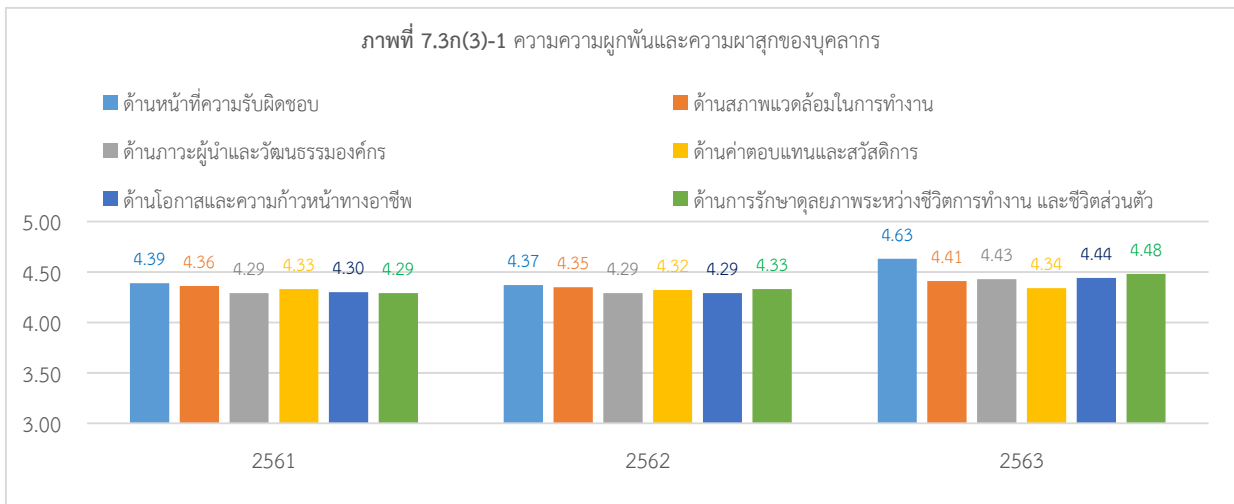


สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มุ่งมั่นในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามประเด็นยุทธศาสตร์ฯ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐาน Green University ซึ่งมีงานอำนวยความสะดวกดำเนินการเป็นหลักร่วมกับหน่วยงานคณะ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสุรินทร์ คณะกรรมการดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว และคณะอนุกรรมการดำเนินงานมหาวิทยาลัยสีเขียว ซึ่งผลการดำเนินงานพบว่า คะแนนประเมินแต่ละด้านตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2562 โดยเฉพาะด้านที่ตั้งและโครงสร้างพื้นฐานที่มีคะแนนสูงมาก ภาพที่ 7.3ก(2)-5 ทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดทุกปี ภาพที่ 7.3ก(2)-6

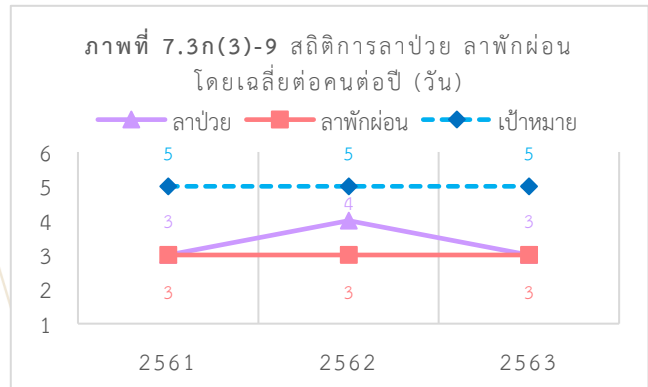
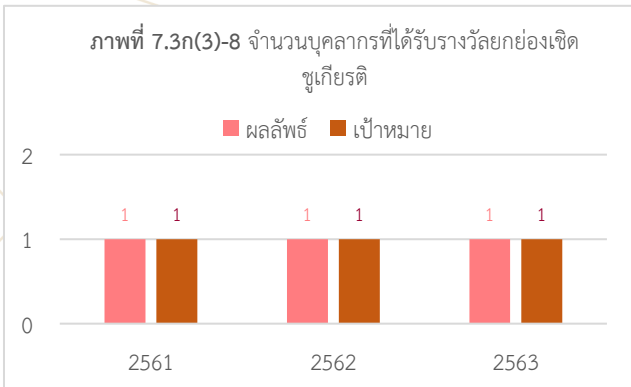
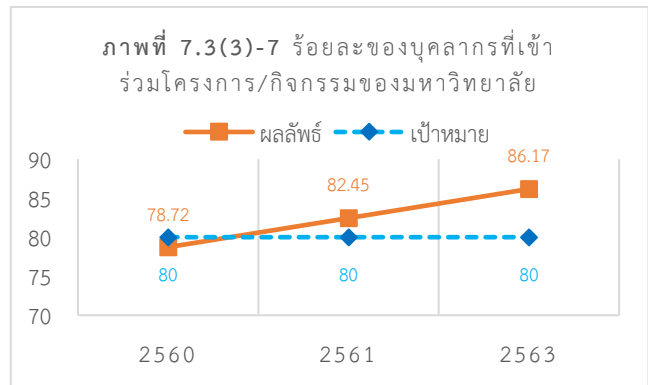
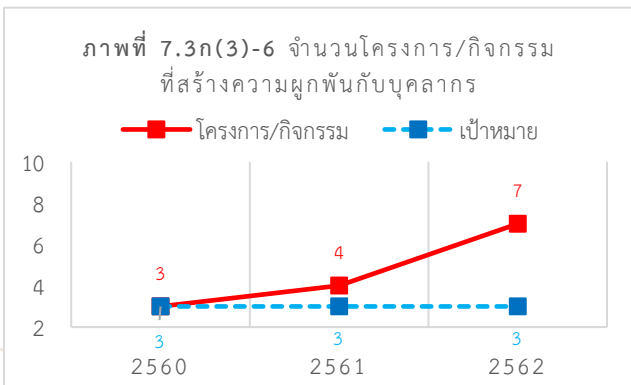


### 7.3ก(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขต สุรินทร์ ให้ความสำคัญในการพัฒนาความผูกพันและสร้างความผูกพันของบุคลากร เพื่อการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ มีกระบวนการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการบุคลากร ทำให้มีคะแนนความผูกพันและความผูกพันตามปัจจัยต่าง ๆ มีแนวโน้มดีขึ้นทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ **ภาพที่ 7.3ก(3)-1** ส่งผลให้ระดับความผูกพันและความผูกพันบรรลุเป้าหมายที่กำหนด บุคลากรมีแรงจูงใจและมีความสุขในการทำงานอย่างเต็มที่ **ภาพที่ 7.3ก(3)-2** และยังทำให้บุคลากรอุทิศและเสียสละเวลาปฏิบัติราชการก่อนเวลาราชการมีผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย **ภาพที่ 7.3ก(3)-3** ถึง 4 ตลอดจนการบรรลุเป้าหมายร้อยละการคงอยู่ของบุคลากรต่อปี **ภาพที่ 7.3ก(3)-5** แสดงออกถึงความมั่นคงในอาชีพการงานและความเชื่อมั่นในองค์กร

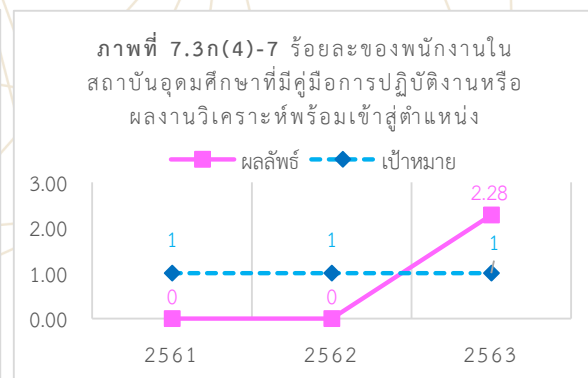
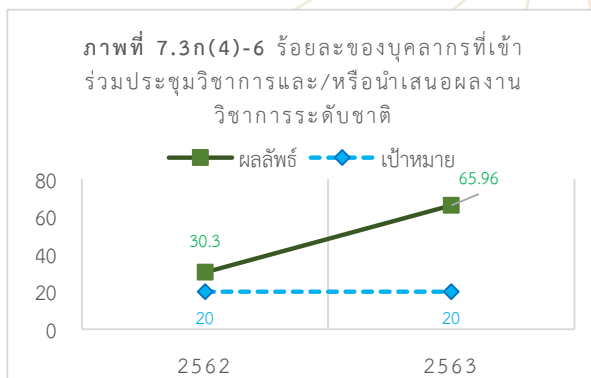
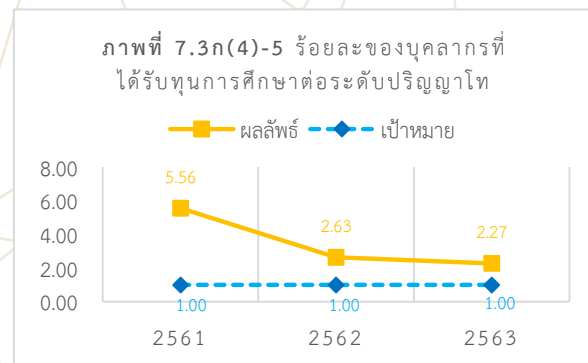
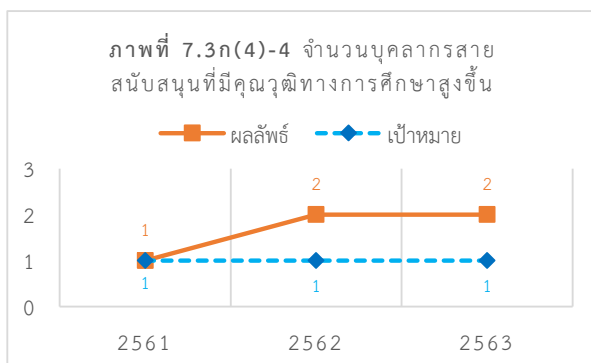
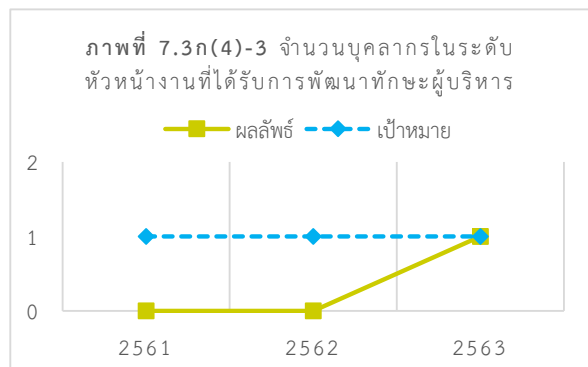
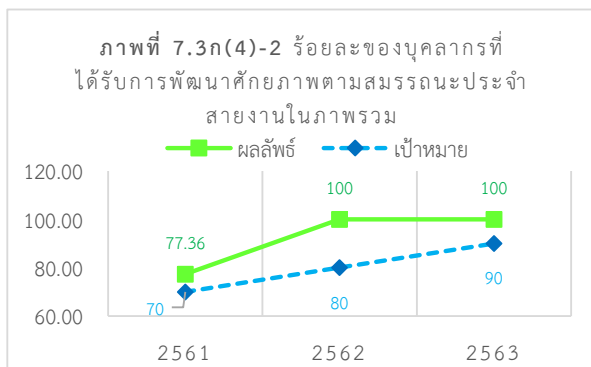
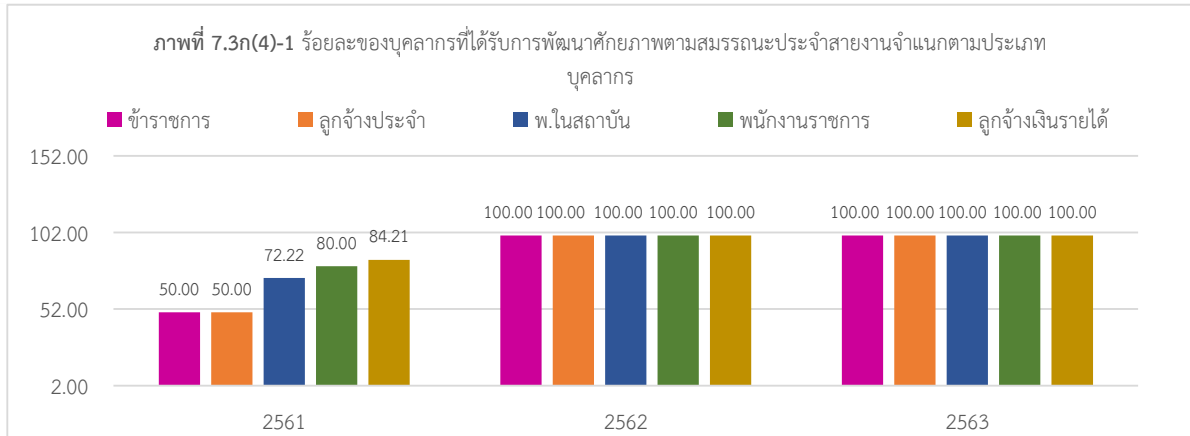


นอกจากนั้น ยังมีการส่งเสริมโครงการ/กิจกรรมที่สร้างความผูกพันกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการกีฬาสามสัมพันธ์บุคลากรทางการศึกษา โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและเชิดชูเกียรติข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา โครงการกิจกรรมไหว้ครู โครงการยกย่องเชิดชูเกียรติเนื่องในวันคล้ายวันสถาปนา มหาวิทยาลัย โครงการประเพณีลอยกระทง โครงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีสงกรานต์ และกิจกรรมแซนโฌน ตามุขบรรพบุรุษ ภาพที่ 7.3ก(3)-6 ถึง 7 และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี มีแนวโน้มสูงขึ้นกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง ภาพที่ 7.3ก(3)-7 รวมถึงการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละหรือผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นที่ได้รับโล่เกียรติคุณเนื่องในวันคล้ายวันสถาปนา มหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภาพที่ 7.3ก(3)-8 ส่งผลให้เกิดความรักและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยพิจารณาจากสถิติการลาป่วย ลาพักผ่อนของบุคลากร โดยเฉลี่ยต่อคนต่อปี พบว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าเป้าหมายเพียง 3 วันต่อปีเท่านั้น ภาพที่ 7.3ก(3)-9



### 7.3ก(4) ผลลัพธ์ด้านการการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ให้ความสำคัญในการมุ่งพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะประจำสายงานของบุคลากรทุกกลุ่ม ภาพที่ 7.3ก(4)-1 ถึง 2 รวมถึงการพัฒนาด้านทักษะผู้บริหารให้แก่บุคลากรระดับหัวหน้างานเพื่อเตรียมความพร้อมในการสืบทอดตำแหน่ง ภาพที่ 7.3ก(4)-3 การสนับสนุนให้บุคลากรต่อในระดับที่สูงขึ้น ภาพที่ 7.3ก(4)-4 ถึง 5 การสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมงานประชุมวิชาการระดับชาติและส่งเสริมการนำเสนอผลงานวิจัยและการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ ภาพที่ 7.3ก(4)-6 ตลอดจนการส่งเสริมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ ภาพที่ 7.3ก(4)-7 ผลลัพธ์การดำเนินงานในทุกด้านมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

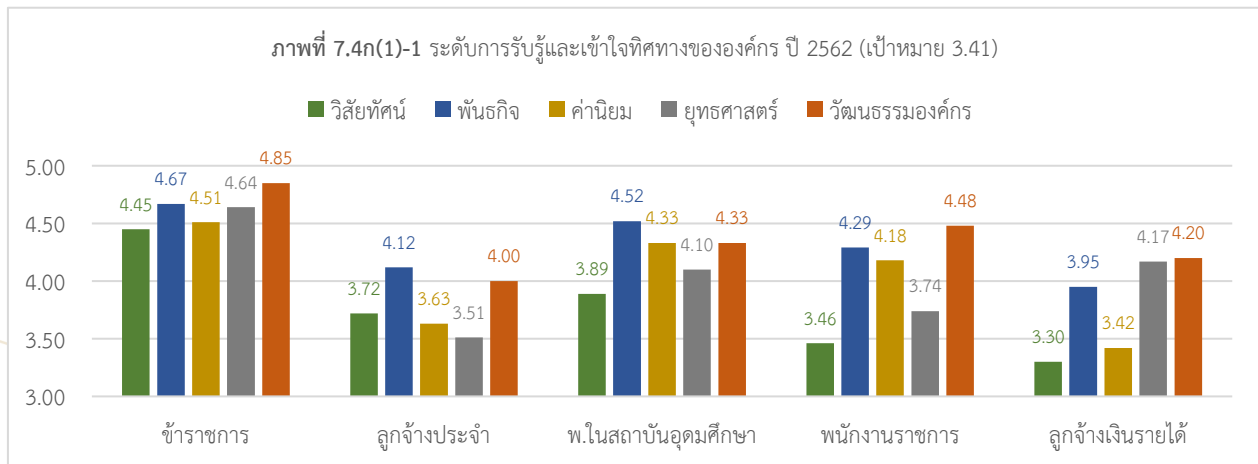




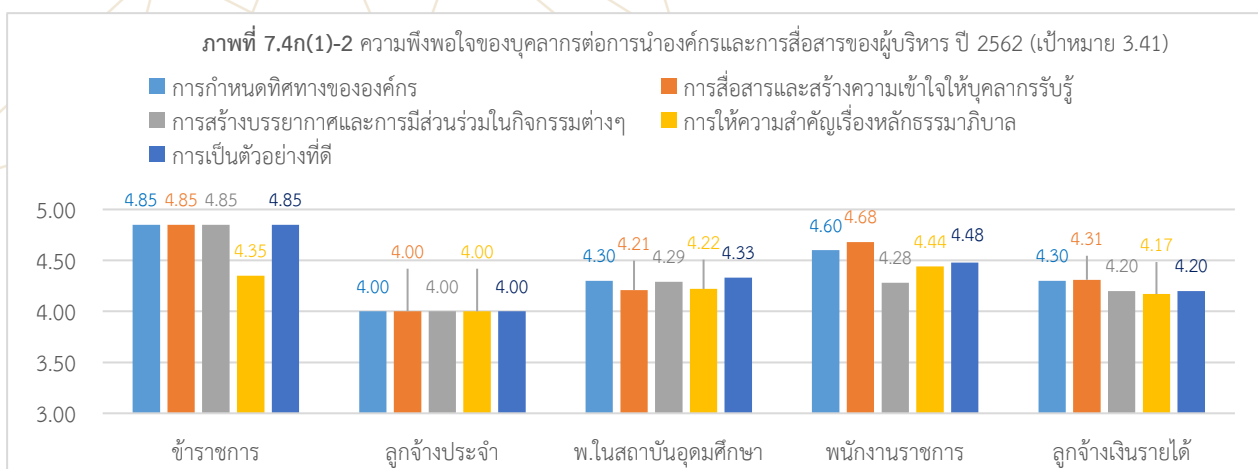
## 7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคม

### 7.4ก(1) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร

ผู้บริหารได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ฯ และวัฒนธรรมขององค์กรแก่บุคลากรผ่านช่องทางที่หลากหลายในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การประชุม ป้ายโปสเตอร์ คำรับรองการปฏิบัติราชการ หนังสือราชการ กิจกรรมต่าง ๆ เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงการส่งเสริมและผลักดันค่านิยมขององค์กร “SMILE” ซึ่งเป็นค่านิยมที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการถ่ายทอดและปลูกฝังให้บุคลากรทุกระดับ ยึดถือและปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันและก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร และในปี 2562 ได้สำรวจความเข้าใจและการรับรู้ของบุคลากรต่อวิสัยทัศน์ ค่านิยมและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมทั้งการนำสู่การปฏิบัติเพื่อใช้ติดตามประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้บริหาร ภาพที่ 7.4ก(1)-1 พบว่า ระดับการรับรู้และความเข้าใจของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานราชการมีผลสัมฤทธิ์บรรลุเป้าหมายทุกด้าน ในส่วนของลูกจ้างเงินรายได้ยังมีผลสัมฤทธิ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายโดยเฉพาะด้านการรับรู้วิสัยทัศน์

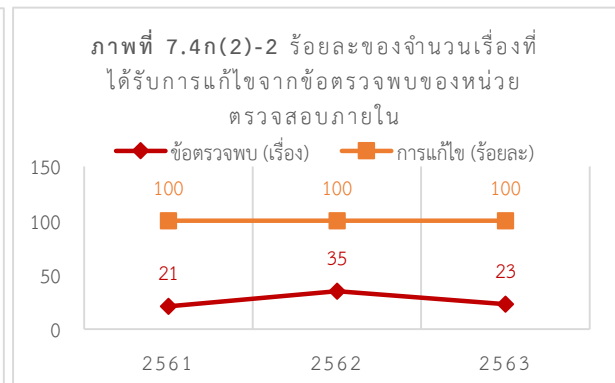
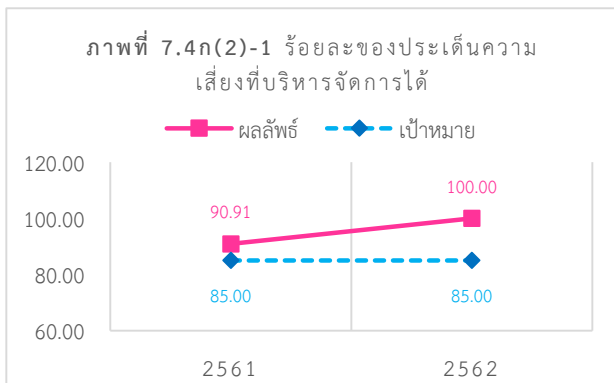


นอกจากนั้น ยังได้ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการนำองค์กรและการสื่อสารของผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และหัวหน้าศูนย์ ในประเด็นการกำหนดทิศทางขององค์กร การสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้บุคลากรรับรู้ การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การให้ความสำคัญเรื่องหลักธรรมาภิบาล และการเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้บริหาร ภาพที่ 7.4ก(1)-2 พบว่า มีผลสัมฤทธิ์บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดทุกด้าน



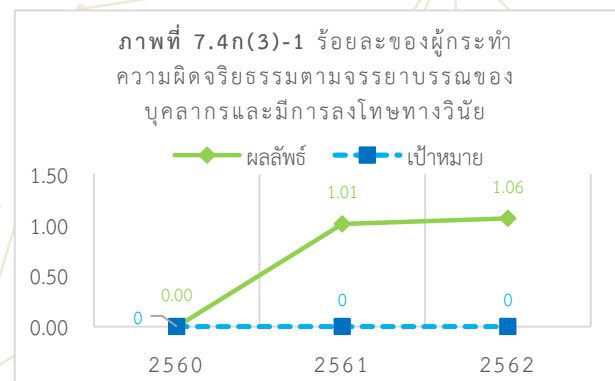
### 7.4ก(2) ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแล

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ใช้ระบบการตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยง มาดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน และความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน การป้องกันทรัพย์สิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่เป็นข้อกังวลของบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผลลัพธ์การบริหารจัดการความเสี่ยงมีแนวโน้มสูงขึ้น และในปี 2562 สามารถบริหารจัดการได้ร้อยละ 100 ภาพที่ 7.4ก(2)-1 และได้เข้ารับการตรวจสอบภายในจากคณะกรรมการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ครอบคลุมทุกภารกิจที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ 1) การตรวจสอบทางการเงิน 2) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ 3) การตรวจสอบการปฏิบัติงาน 4) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน 5) การตรวจสอบสารสนเทศ และ 6) การตรวจสอบการบริหาร เป็นประจำทุกปี พบว่า จำนวนข้อตรวจพบจากคณะกรรมการมีจำนวนลดน้อยลงในปี 2563 ซึ่งทุกข้อตรวจพบได้รับการแก้ไขทุกประเด็นร้อยละ 100 ภาพที่ 7.4ก(2)-2



### 7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมายข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

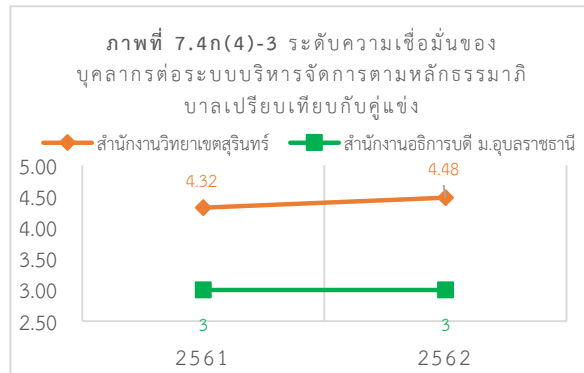
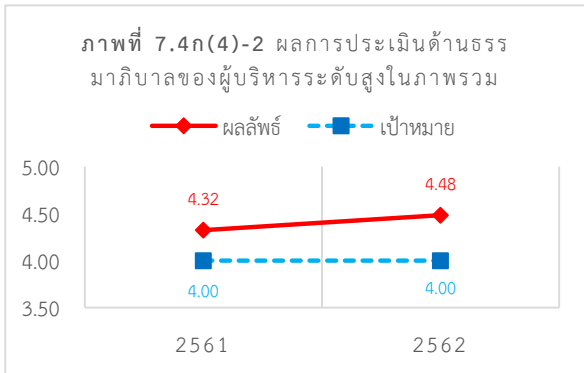
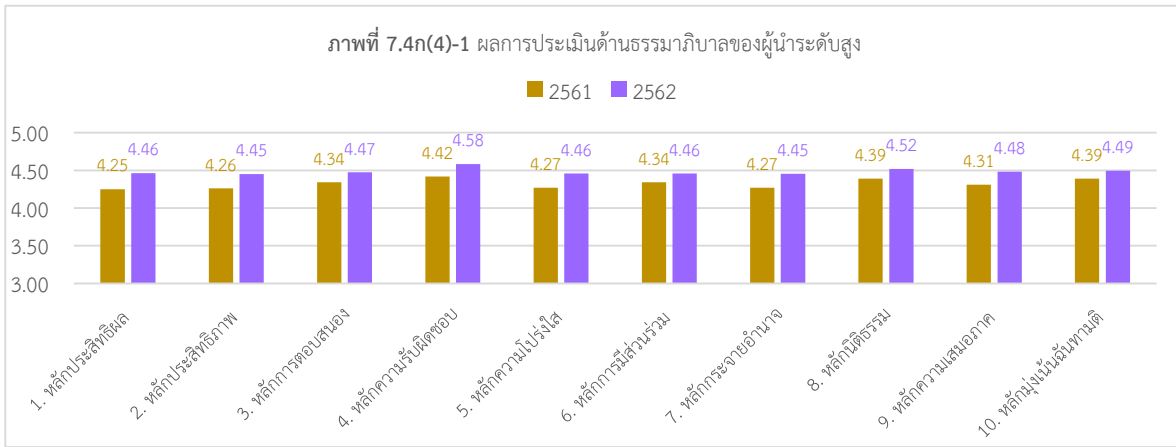
ผู้อำนวยการประพฤติตนตามระเบียบและหลักจรรยาบรรณของราชการเป็นแบบอย่างแก่บุคลากร มีการถ่ายทอดนโยบายไปยังบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน โดยการอบรมปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อชี้แจงด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ พบว่า ผลลัพธ์ด้านผู้กระทำผิดจริยธรรมตามจรรยาบรรณของบุคลากรมีเล็กน้อยเพียงร้อยละ 1.06 ภาพที่ 7.4ก(3)-1



### 7.4ก(4) ผลลัพธ์ด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

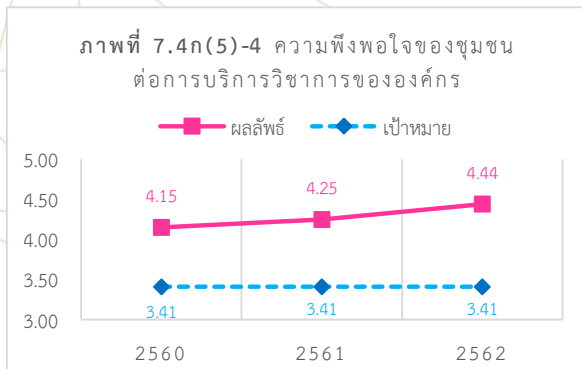
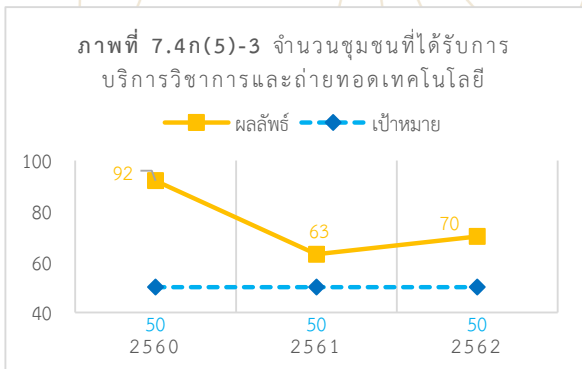
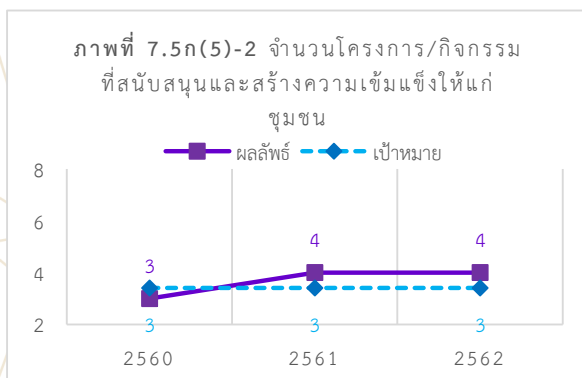
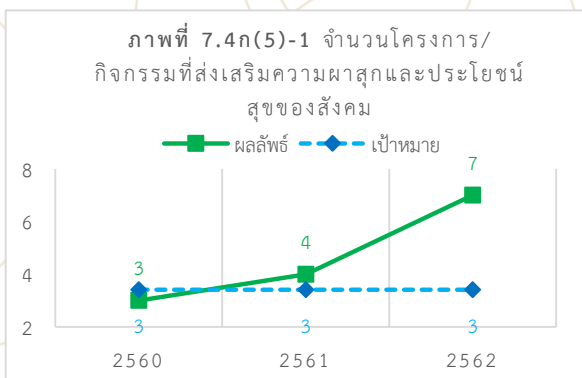
ผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับ มีการส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติการทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยมีการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาระบบและกลไกการกำกับองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และตัวชี้วัดคะแนนความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด พบว่า ผลการประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้ในระดับสูง ใน 2562 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2561 ภาพที่ 7.4ก(4)-1 ส่งผลให้คะแนนประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับสูงในภาพรวมบรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนด ภาพที่ 7.4ก(4)-2

ผลลัพธ์ด้านความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการตามธรรมาภิบาลเทียบกับคู่แข่งที่กำหนดไว้ คือ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า ผลการประเมินด้านธรรมาภิบาลของผู้ในระดับสูงของสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ในปี 2561-2562 อยู่ในระดับที่สูงกว่าคู่แข่ง และมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาพที่ 7.4ก(4)-3



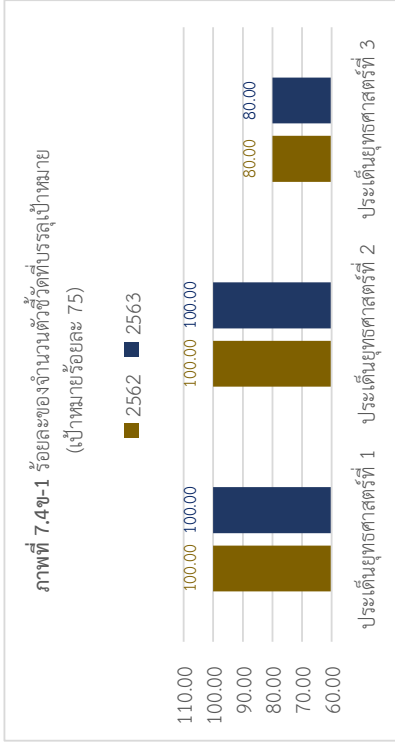
### 7.4ก(5) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน

ผู้อำนวยการสนับสนุนชุมชนท้องถิ่น โดยศูนย์วิจัยและพัฒนาไหมราชวงศคลีसान และศูนย์บริการทางวิชาการและทดสอบ ในการส่งเสริมความผาสุกและประโยชน์สุขของชุมชน ภาพที่ 7.4ก(5)-1 เพื่อสร้างความเข้มแข็งและสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ชุมชนภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ภาพที่ 7.4ก(5)-2 โดยการบริการวิชาการพบว่า มีจำนวนชุมชนที่ได้รับการบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีเป็นไปตามเป้าหมาย ภาพที่ 7.4ก(5)-3 ส่งผลให้ชุมชนเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาพที่ 7.4ก(5)-4



### 7.4ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติผ่านโครงการ/กิจกรรมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การพัฒนาตามพันธกิจ ภายใต้ข้อตกลงคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยติดตามความสำเร็จในการจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส (ทุก 3 เดือน) พบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์ ปี 2562-2563 บรรลุเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 85.71 ดังแสดงในตารางที่ 7.4ข-1 มีจำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 ในปี 2562-2563 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1-2 ภาพที่ 7.4ข-1



ตารางที่ 7.4ข-1 ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ฯ พ.ศ.2561-2564

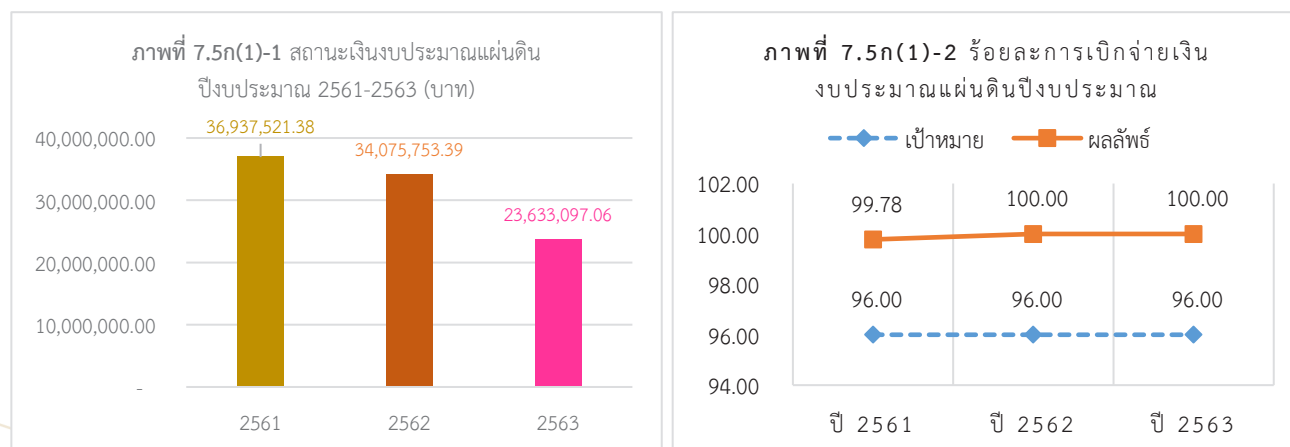
ข้อตกลงตาม KPI	เป้าหมายปี 2561 (ร้อยละ 75)	ผลการดำเนินงาน (บรรลุ/ไม่บรรลุ)	เป้าหมายปี 2562 (ร้อยละ 75)	ผลการดำเนินงาน (บรรลุ/ไม่บรรลุ)	เป้าหมายปี 2563 (ร้อยละ 75)	ผลการดำเนินงาน (บรรลุ/ไม่บรรลุ)	เป้าหมายปี 2564 (ร้อยละ 75)	ผลการดำเนินงาน (บรรลุ/ไม่บรรลุ)
สรุปภาพรวม	7 ตัวชี้วัด	N/A	7 ตัวชี้วัด	บรรลุ 6 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 85.71) ไม่บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 14.28)	7 ตัวชี้วัด	บรรลุ 6 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 85.71) ไม่บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 14.28)	7 ตัวชี้วัด	N/A
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งมั่นให้บริการและบริหารจัดการตามพันธกิจ	1 ตัวชี้วัด	N/A	1 ตัวชี้วัด	บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 100)	1 ตัวชี้วัด	บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 100)	1 ตัวชี้วัด	N/A
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งมั่นพัฒนาและใช้ระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ	1 ตัวชี้วัด	N/A	1 ตัวชี้วัด	บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 100)	1 ตัวชี้วัด	บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 100)	1 ตัวชี้วัด	N/A
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ คำนึงและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักธรรมาภิบาล	5 ตัวชี้วัด	N/A	5 ตัวชี้วัด	บรรลุ 4 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 80) ไม่บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 20)	5 ตัวชี้วัด	บรรลุ 4 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 80) ไม่บรรลุ 1 ตัวชี้วัด (ร้อยละ 20)	5 ตัวชี้วัด	N/A

หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ.2561 อยู่ระหว่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาลำปางงานวิทยเขตสุรินทร์ จึงไม่มีการจัดเก็บผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

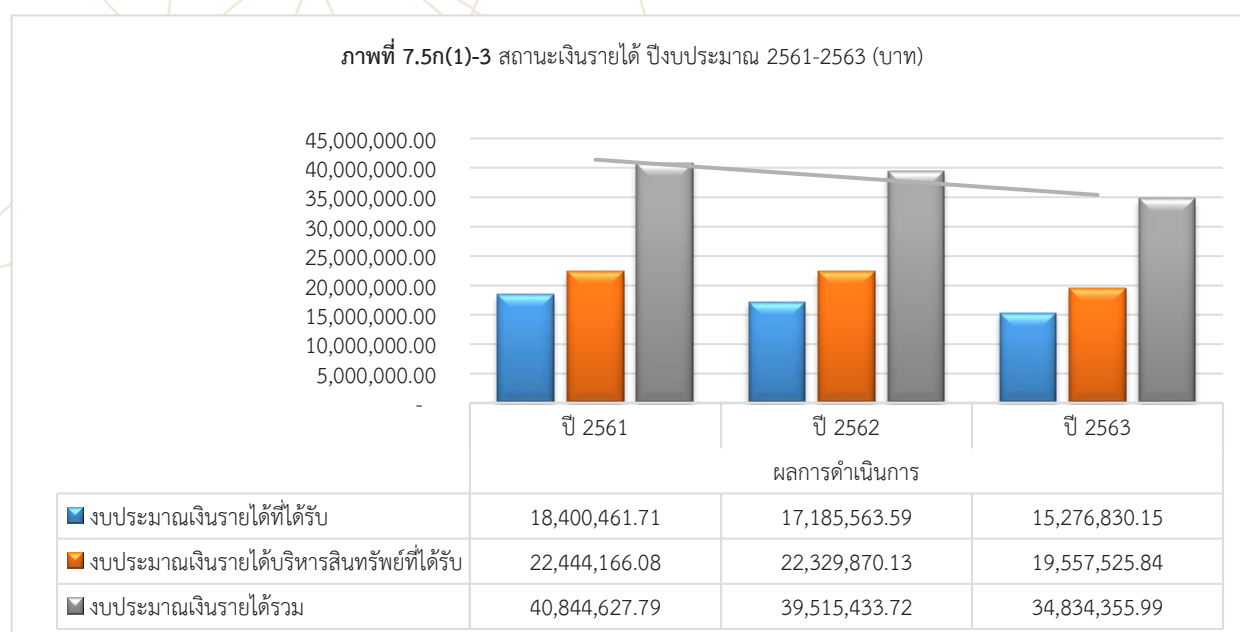
## 7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

### 7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายงบประมาณแผ่นดินจากวิทยาเขตสุรินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน รวมปีงบประมาณ 2563 จำนวนเงิน 23,633,097.06 บาท ปีงบประมาณ 2562 จำนวนเงิน 34,073,361.39 บาท และปีงบประมาณ 2561 จำนวนเงิน 36,937,521.38 บาท ภาพที่ 7.5ก(1)-2 ซึ่งในปีงบประมาณ 2563 ได้รับจัดสรรงบประมาณลดลงร้อยละ 34.64 และร้อยละ 36.02 เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2562 และปีงบประมาณ 2561 ตามลำดับ ซึ่งมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานด้านงบประมาณ โดยการกำหนดเป้าหมายการเบิกจ่ายใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานกำหนด ไตรมาส 4 ร้อยละ 96 ภาพที่ 7.5ก(1)-2

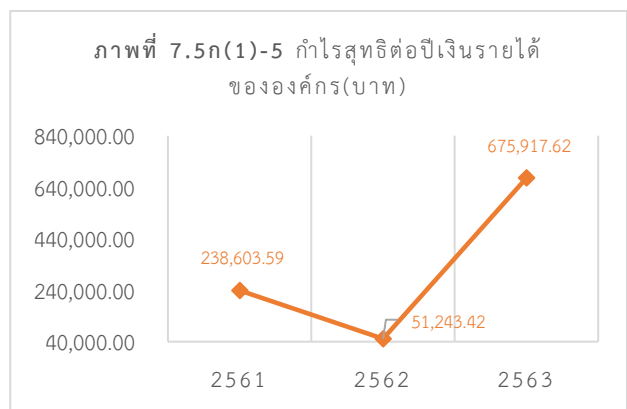
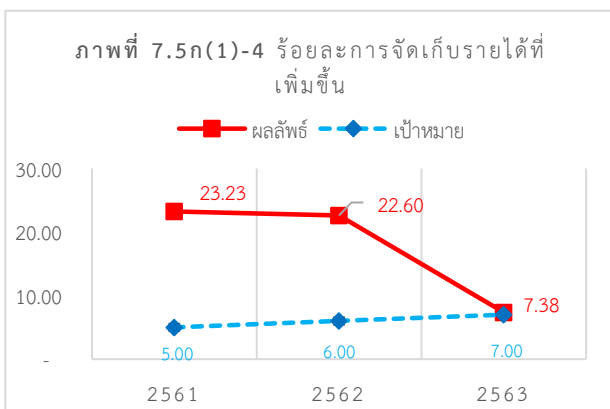


สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ มีการจัดเก็บรายได้จาก 2 ส่วน คือ รายได้จากการจัดการศึกษา รับสมทบการบริหารสินทรัพย์ การลงทุนและรายได้อื่น ๆ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการจัดการศึกษาและบริหารจัดการสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งการบริการวิชาการสู่ชุมชน จากผลการดำเนินงานพบว่าตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2563 การจัดเก็บรายได้มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากปัจจัยดังนี้ คือ 1) จำนวนรับเข้านักศึกษาลดลง 2) การขอใช้บริการห้องประชุมลดลงเนื่องจากสถานการณ์ (Covid-19) 3) การบริการวิชาการสู่ชุมชนไม่สามารถลงพื้นที่ได้ ทำให้สถานะเงินรายได้ในปีงบประมาณ 2563 ลดลง ดังแสดงในภาพที่ 7.5ก(1)-3



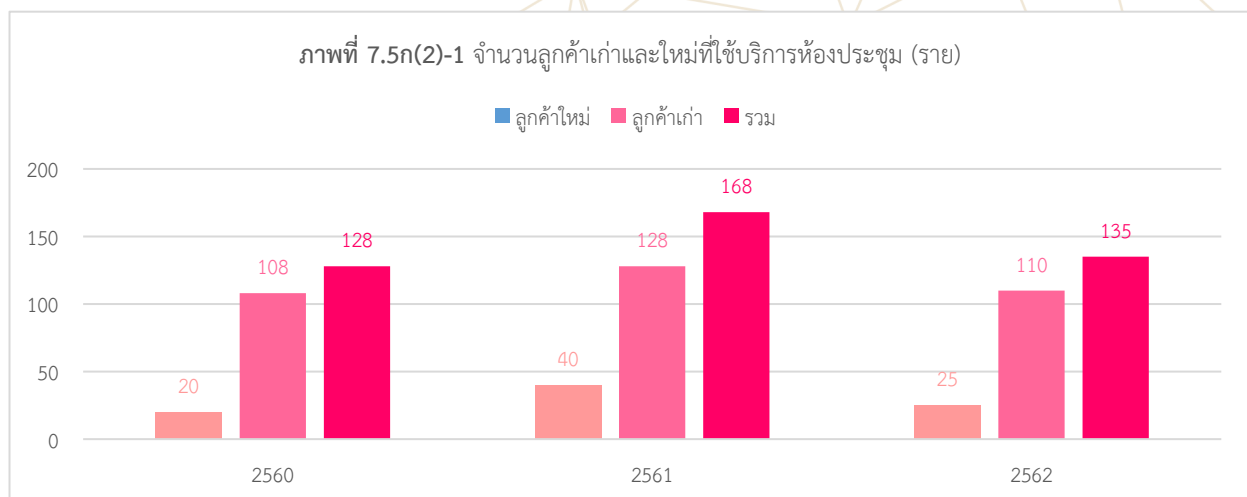
ตามประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาลำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ได้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์ และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเป็นร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการบริหารสินทรัพย์ ค่าเป้าหมายในปีงบประมาณ 2563 ร้อยละ 7 สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของข้อมูลงบประมาณเงินรายได้บริหารสินทรัพย์ที่จัดเก็บได้ ปีงบประมาณ 2558-2560 เป็นปีฐานเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ซึ่งผลลัพธ์การจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ 2563 พบว่า มีผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.38 บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2562 และ 2561 พบว่ายังมีแนวโน้มลดลงดังแสดงในภาพที่ 7.5ก(1)-4

ผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ได้จัดทำแผนการบริหารจัดการเงินรายได้ กำกับติดตาม ควบคุมการดำเนินการตามพันธกิจหลักเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี ติดตามกระบวนการจัดเก็บรายได้ และควบคุมรายจ่ายอย่างใกล้ชิด โดยการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้เปรียบเทียบกับแผนการดำเนินการ ซึ่งต้องคำนึงถึงจำนวนเงินที่จัดเก็บรายได้เข้าแต่ละปีเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายจริง เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังแสดงในภาพที่ 7.5ก(1)-5



### 7.5ก(2) ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการตลาด

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ ตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการขององค์กร มุ่งตอบสนองกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินทรัพย์เพื่อให้เกิดรายได้โดยนำนวัตกรรมและระดับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้เพื่อเพิ่มผลิตภาพ ขับเคลื่อนพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ โดยส่งห้องประชุมจำนวน 4 ห้อง เพื่อเข้ารับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) Thailand MICE Venue Standard : TMVS ซึ่งมีผลการประเมินผ่านมาตรฐานสถานที่จัดการไมซ์ทั้ง 4 ห้อง ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการไมซ์และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการห้องประชุมมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาพที่ 7.5ก(2)-1 ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร





รายงานการประเมินตนเอง  
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์

2019

