



คู่มือปฏิบัติงาน

กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



NSRU

นางสาวกุลณัฐา ธัญรัฐวุฒินนท์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

คู่มือปฏิบัติงาน
งานนโยบายและแผนงาน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กุลณัฐา ธีรรัฐาพัฒน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2563

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานงานนโยบายและแผนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อต้องการให้บุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตั้งแต่การเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามโครงสร้างของสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพหากศึกษาจากเนื้อหาคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานงานนโยบายและแผนเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด อีกทั้งยังสามารถบูรณาการความรู้ที่ได้รับกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

นางสาวกุลณัฐา ธัญรัฐวัฒนินท์

สิงหาคม 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 ส่วนนำ	1
ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของคู่มือ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ	2
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์	4
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	6
โครงสร้างการบริหารจัดการ	6
แผนภูมิอัตรากำลังตามโครงสร้าง	7
การบริหารงานสำนักงานผู้อำนวยการ	7
โครงสร้างการบริหารงานกลุ่มงานนโยบายและแผนงาน	8
บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง	9
รายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบ	9
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและเงื่อนไข	14
หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	14
วิธีการปฏิบัติงาน	18
ข้อควรระวังที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	23
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	25
กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานกลุ่มงานนโยบายและแผนงาน	25
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข และการพัฒนางาน	61
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	61
แนวทางแก้ไขและพัฒนา	61
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	62
รายการอ้างอิง	63

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ภาคผนวก 2 ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ภาคผนวก 3 ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ภาคผนวก 4 ตัวอย่างรายงานผลการดำเนินกิจกรรม/โครงการประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ภาคผนวก 5 ตัวอย่างรายงานผลการตรวจติดตามการบริหารงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภายในหน่วยงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ภาคผนวก 6 ตัวอย่างแบบฟอร์มใบบรรยายคุณลักษณะงาน สำนักวิทยบริการฯ
- ภาคผนวก 7 ตัวอย่างการจัดทำปฏิทินกิจกรรมการดำเนินงานประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รายไตรมาส)
- ภาคผนวก 8 คำสั่งแต่งตั้งรักษาการตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ และรักษาการตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563 และคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติผู้เขียน

บทที่ 1

ส่วนนำ

ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนโยบายและแผนงาน จากภาระงานที่มีแนวทางปฏิบัติที่ต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับนโยบายในแต่ละยุคสมัย และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณของรัฐ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยฯ จึงต้องศึกษาสร้างความเข้าใจและปฏิบัติงานในภารกิจหลักตามนโยบายของรัฐและมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนงาน มีขั้นตอนและระบบการปฏิบัติงาน ที่เอื้อประโยชน์แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารการจัดทำแผนปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการตามแนวทาง ขั้นตอน และแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนดในแต่ละกิจกรรมได้อย่างถูกต้อง ส่วนงานนโยบายและแผนจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานขึ้น โดยส่วนหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนขั้นตอนด้านกระบวนการแผน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์อีกทั้งยังเป็นการจัดการความรู้ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนงาน ได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้คู่มือปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนเป็นการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เป็นภารกิจหลักของงานนโยบายและแผนงานที่ต้องดำเนินการในแต่ละรายปีให้ทราบหลักเกณฑ์ แนวทางและกำหนดเวลาที่ต้องปฏิบัติในแต่ละแผนงานได้อย่างครบถ้วน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นคู่มือปฏิบัติงานนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนงาน และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนงานของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถจัดทำ แผนปฏิบัติราชการประจำปีได้อย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีความสอดคล้อง เชื่อมโยง เป็นไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในแต่ละรอบปี

ขอบเขตของคู่มือ

1. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินการเขียนขั้นตอนการดำเนินการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรของสำนัก วิทยบริการฯ ได้นำคู่มือดังกล่าวไปศึกษาถึงขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีได้ถูกต้อง
2. ระยะเวลาในการดำเนินงานตามคู่มือ คือ 1 รอบปีงบประมาณ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึง เดือนกันยายนของปีถัดไป ในขั้นตอนตั้งแต่การเตรียมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี จนถึง คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาอนุมัติแผนปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผน และรวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติราชการ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ
3. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องใช้เอกสารและแบบฟอร์มล่าสุด ณ ปัจจุบันที่ ดำเนินการจัดทำคู่มือซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

ตามนัยแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 9 16 17 และ 18 บัญญัติให้คณะรัฐมนตรีต้องจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดระยะเวลาการบริหารราชการแผ่นดินของคณะรัฐมนตรีโดยจัดทำแผน 4 ปี เพื่อเป็นกรอบ แนวทางในการจัดทำแผนนิติบัญญัติและแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดระยะเวลา 4 ปี ของคณะรัฐมนตรี ทั้งในส่วนของการราชการจะต้องทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินภายใน 60 วัน โดยต้อง นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนเสนองบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ

แผนปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้คณะรัฐมนตรีต้องจัดทำมีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐมนตรี โดยจัดทำเป็น 2 ประเภท คือ

1. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี เป็นแผนปฏิบัติราชการที่ส่วนราชการ (กระทรวง/กรม) แปลงมาจากแผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล เพื่อแสดงภารกิจที่ส่วนราชการจะดำเนินการตลอดระยะเวลา 4 ปี เพื่อสนับสนุนการบริหารประเทศของรัฐบาลให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายสาระสำคัญในแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี จะแสดงให้เห็นถึงการแปลงประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักในระดับชาติ ที่ส่วนราชการมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องไปสู่ “ภารกิจ” ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ โดยส่วนราชการต้องนำเสนอประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ที่จะทำให้ภารกิจนั้นบรรลุผลสำเร็จพร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลสำเร็จของภารกิจเหล่านั้น รวมถึงผลผลิต/โครงการสำคัญ ที่ส่วนราชการจะจัดทำเพื่อรองรับงบประมาณสนับสนุนในระยะเวลา 4 ปี

2. แผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ (กระทรวง/กรม) ที่แสดงให้เห็นถึงภารกิจที่จะดำเนินการในปีใดปีหนึ่งที่กำหนด ภายใต้กรอบแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ของส่วนราชการนั้น โดยจะมีสาระสำคัญเช่นเดียวกับแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี แต่จัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่ละเอียด และชัดเจน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเป็นกรอบในการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติราชการ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ

แผนปฏิบัติราชการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเหล่านั้น รวมทั้งเป็นการระบุผู้รับผิดชอบหลักของโครงการตามงบประมาณในการดำเนินงาน และรายละเอียดที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

ปรัชญา หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับเป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร

ปณิธาน หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ วิสัยทัศน์องค์กรที่ต้องการให้เกิด

วิสัยทัศน์ หมายถึง ความคาดหวังของหน่วยงาน ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตและมีความเป็นไปได้โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงในปัจจุบัน

พันธกิจ หมายถึง ขอบเขต ภารกิจ บทบาทหน้าที่ ทั้งที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ รวมทั้งที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

ประเด็นยุทธศาสตร์ หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่กำหนดไว้

เป้าประสงค์ หมายถึง ผลกระทบหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นจากการให้บริการระดับหน่วยงาน ซึ่งทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับและเชื่อมโยงกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งผลกระทบหรือผลลัพธ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จากผลสำเร็จของผลผลิตหรือโครงการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ (ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์) หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินงานของหน่วยงานตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนด ทั้งนี้ตัวชี้วัดควรแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จที่กลุ่มเป้าหมายได้รับในเชิงปริมาณและหรือคุณภาพ และระยะเวลาในการบรรลุผลสำเร็จ

ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด หมายถึง จำนวนหน่วยนับที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการให้บริการระดับหน่วยงาน

กลยุทธ์วิธีการ หมายถึง วิธีดำเนินการของหน่วยงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามประสงค์ของหน่วยงาน

โครงการ หมายถึง แผนงานย่อยที่ประกอบด้วยกิจกรรม รายละเอียดของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ระยะเวลาที่ดำเนินการ สถานที่ ผู้รับผิดชอบ วิธีการหรือขั้นตอนในการดำเนินงานงบประมาณที่ใช้ ตลอดจนผลผลิตและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้รับผิดชอบ หมายถึง ผู้ประสานงานเพื่อผลักดันโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าวให้ไปสู่ความสำเร็จ

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์

ปรัชญา

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ปณิธาน

เป็นเลิศในการให้บริการด้วยนวัตกรรม สู่การเป็น Smart University

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแบบ Smart Service*

* Smart Service หมายถึง การบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยเข้าถึงบริการได้หลายช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลาย และมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน

อัตลักษณ์

ใส่ใจบริการ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี

พันธกิจ

1. ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการภายในองค์กร
2. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
3. ยกระดับการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ยกระดับทักษะด้านคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ส่งเสริมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. เป็นศูนย์กลางในการให้บริการวิชาการด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้วยระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการสู่สังคม
5. เป็นศูนย์ฝึกอบรมด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป
6. มีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ได้มาตรฐาน

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ในบทที่ 2 นี้ เป็นการกล่าวถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน โดยผู้จัดทำได้รวบรวมและเรียบเรียงรายละเอียดตามลำดับไว้ ดังนี้

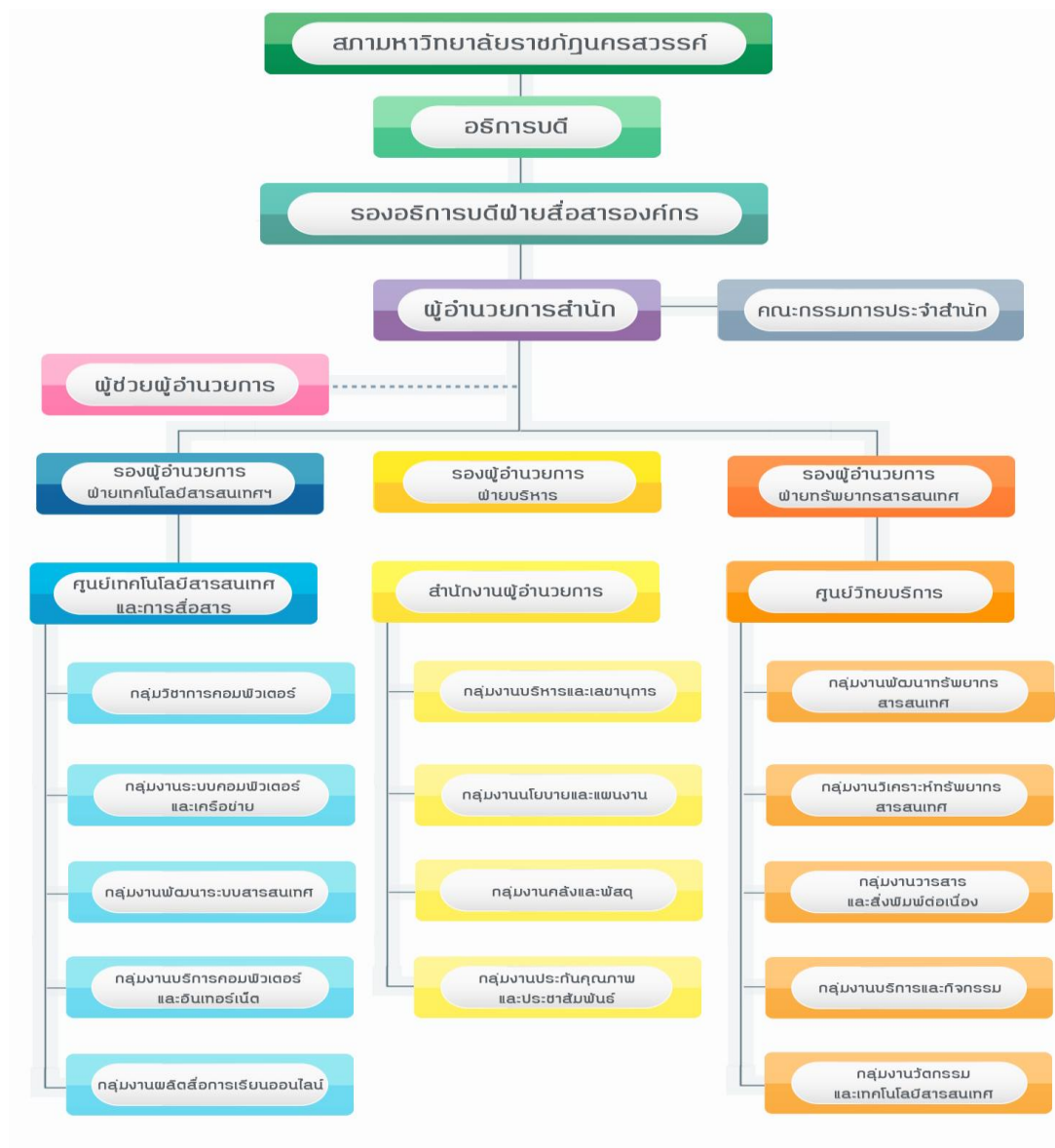
1. โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การบริหารงานสำนักงานผู้อำนวยการ
4. กลุ่มงานนโยบายและแผน
5. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการจัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2547 ตามโครงสร้างการบริหารงานใหม่เพื่อรองรับการเป็นหน่วยงานตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งเป็นการรวมกันของ 2 สำนัก คือ สำนักวิทยบริการและสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 3 หน่วยงานย่อย ดังนี้

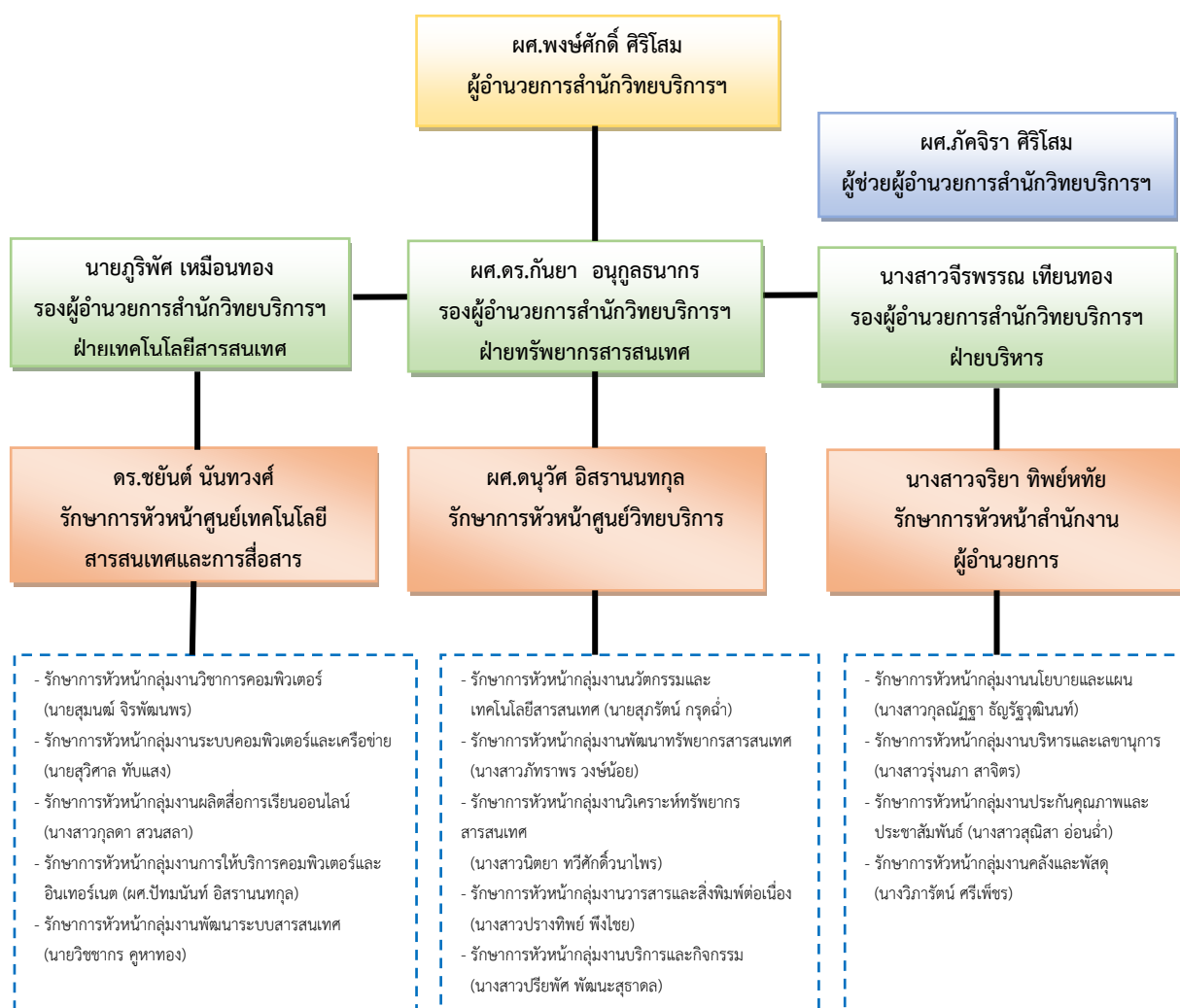
1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. ศูนย์วิทยบริการ
3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีโครงสร้างการบริหาร (administration chart)
 ดังภาพที่ 2.1



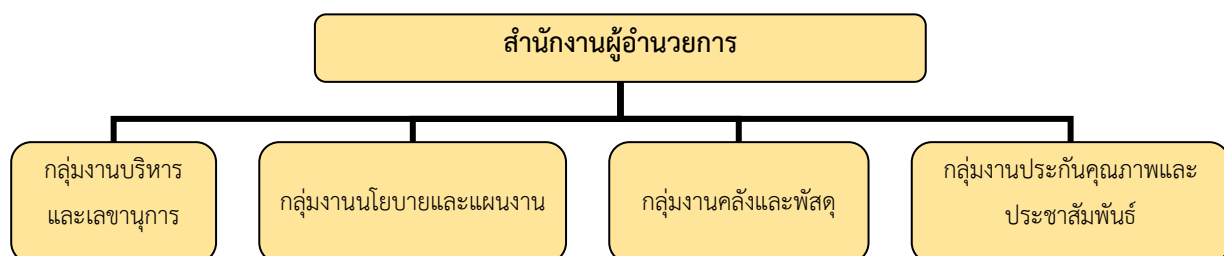
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 (2562ข: ออนไลน์)

โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 อัตรากำลังตามโครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารงานสำนักงานผู้อำนวยการ แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน กลุ่มงานคลังและพัสดุ และกลุ่มงานประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การบริหารงานสำนักงานผู้อำนวยการ

กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



นางสาวจิรพรรณ เทียนทอง

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร



นางสาวจิริยา ทิพย์หทัย

ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ



นางสาวกุลณัฐา อธิรัฐอุตินนท์

ตำแหน่ง รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารงาน กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

จากโครงสร้างการบริหารงานข้างต้น ผู้เขียนปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นด้านการบริหารงานทั่วไป ที่จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในงานนโยบาย แผนงาน และโครงการของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) งานนโยบายและแผนจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี
- 2) งานจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน
- 3) งานแผนบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4) งานแผนการจัดการความรู้ (KM)
- 5) งานการประชุมของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ
- 6) งานการจัดการเอกสาร การจัดระบบงาน และงานอำนวยการสำนักงาน
- 7) รายงานผลการดำเนินงานโครงการกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย
- 8) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

รายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

- 1) งานการจัดทำแผนปฏิบัติการต่างๆ ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
- 2) งานการทบทวนการ และการวิเคราะห์ (SWOT) ของหน่วยงานเพื่อทบทวนและจัดทำแผนในปีงบประมาณต่อไป
- 3) งานการจัดทำรายงานการติดตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
- 4) งานการจัดทำเอกสารรายงานการติดตามประเมินผลควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 5) งานการจัดทำเอกสารรายงานการตรวจติดตามผลการดำเนินการประเมินตนเองประจำปีงบประมาณระดับมหาวิทยาลัยของหน่วยงาน
- 6) งานการจัดทำรายงานแผนการจัดการความเสี่ยงประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
- 7) งานการติดตามประเมินผลและการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน

- 8) งานการจัดทำรายงานแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
- 9) งานการจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
- 10) งานการจัดทำรายงานแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษาของหน่วยงาน
- 11) งานการจัดทำรายงานความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผนการจัดการความรู้ กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ประจำปีการศึกษาของหน่วยงาน
- 12) งานจัดทำร่างแผนกรอบอัตรากำลังของบุคลากรภายในหน่วยงาน
- 13) งานการจัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน และจัดทำสรุปเสนอต่อผู้บริหารรับทราบ
- 14) การเตรียมการประชุมและจัดเตรียมเอกสารการประชุมคณะกรรมการประจำของหน่วยงาน
- 15) งานการตรวจติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการจัดการระบบบริหารงานคุณภาพที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015
- 16) งานควบคุม ดูแล และรับผิดชอบการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบบริหารงาน คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ในรูปแบบใบบรรยายลักษณะงาน คู่มือดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 17) งานการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล สถิติ เกี่ยวกับนโยบายและแผนของหน่วยงาน
- 18) งานการเบิกจ่ายตอบแทนของพนักงานราชการรายเดือนของหน่วยงาน
- 19) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนของคณะกรรมการประจำของหน่วยงาน
- 20) งานการเบิกจ่ายค่าปฏิบัติงานเสาร์ – อาทิตย์ ประเภเงินฝากถอนคืนการประกันคุณภาพ การศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน งานควบคุม ดูแล การเบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน

2. ด้านการวางแผน

- 1) มีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน
- 2) มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น โครงการการจัดการความรู้ (KM)
- 3) มีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีงบประมาณตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4) มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามไตรมาสตามที่ได้รับมอบหมาย
- 5) มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายคุณภาพของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001
- 7) งานการมีส่วนร่วมในการวางแผนการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพภายในตามกระบวนการจัดการระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001

3. ด้านการประสานงาน

- 1) มีหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินงานการดำเนินนโยบายและแผนของหน่วยงาน
- 2) มีหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายและแผนกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 3) มีหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินงานการจัดการระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001
- 4) มีส่วนร่วมประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ตามนโยบายและแผน
- 5) มีส่วนร่วมชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

- 1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ด้านนโยบายและแผน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์
- 2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานนโยบายและแผน เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์มาตรการต่าง ๆ

5. ด้านอื่น ๆ

- 1) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการและมหาวิทยาลัย
- 2) ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และตามโอกาสที่เหมาะสม
- 3) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- 4) สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในเวลา นอกเวลา และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ได้
- 5) รายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 6) ปฏิบัติงานเป็นเวรประจำแคว้นเตอร์ ระหว่างเวลา 11.30 – 12.30 น.

มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม

- 1) มาทำงานตรงเวลา สม่่าเสมอ
- 2) มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ สนใจ กระตือรือร้น และให้ความร่วมมือในการทำงาน
- 3) ปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว เสร็จตามเวลาที่กำหนด มีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- 4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทงานและพัฒนางานตลอดเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์
- 5) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
- 6) สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น และหน่วยงานอื่นได้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. งานนโยบายและแผนงาน

- 1) งานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
- 2) งานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- 3) งานจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร
- 4) งานจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM)
- 5) งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์
- 6) งานจัดทำผลการดำเนินงานตามพันธกิจ (SSR) ของหน่วยงาน
- 7) งานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน (รายไตรมาส)

2. งานโครงการ/กิจกรรม

- 1) งานจัดโครงการทบทวนผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
- 2) งานจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการความรู้ภายในองค์กร (KM)
- 3) งานจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

3. งานการประชุม

- 1) งานจัดทำหนังสือเชิญประชุมพร้อมแนบวาระการประชุม
- 2) งานจัดเตรียมการประชุมผ่านระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ e-meeting.nsruc.ac.th
- 3) งานจัดทำรายงานการประชุม
- 4) งานจัดทำการเบิกจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการประชุม

4. งานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

- 1) งานจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015
- 2) งานจัดทำแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ
- 3) งานจัดทำใบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description)
- 4) งานจัดเก็บเอกสารระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและเงื่อนไข

ในบทที่ 3 นี้ เป็นการกล่าวถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับงานนโยบายและแผนงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีการนำเสนอในหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติและเงื่อนไข ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนี้

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการดำเนินงานการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น ต้องสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย และถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานและการดำเนินงานตามพันธกิจประจำปีงบประมาณ โดยแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินงาน

การจัดทำคู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลเอกสารเพิ่มเติม และได้รวบรวม กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2564

ตามนัยแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2564 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับแผนปฏิบัติราชการ ในหมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ดังนี้

มาตรา 9 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(2) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(3) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

(4) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อ ประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือ เปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา 16 ในส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็น แผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา 13

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุ สารสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่าย และทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้อื่นต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ ความเห็นชอบ

แนวคิดการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน(คู่มือปฏิบัติงาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: ออนไลน์)

1) กระบวนการบริหารเพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและ เอกลักษณ์ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) ทั้งระดับคณะ และระดับสถาบัน องค์ประกอบที่ 5 การบริหาร จัดการ ซึ่งในกระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ และพัฒนา ไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัว บ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์

แผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นแผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุ

ผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

2) การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ 5 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การติดต่อสื่อสาร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยแรกที่ทำให้การนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ บุคคลต่าง ๆ ที่รับผิดชอบต้องรู้จักหน้าที่และบทบาทของตนเองว่าจะต้องทำอะไร เมื่อไร และอย่างไร การสั่งการต้องสั่งตรงจุดชัดเจนไม่คลุมเครือ ถูกต้อง อีกทั้งต้องไม่ขัดแย้งกับคำสั่งระเบียบหรือกฎหมายใด ๆ

(2) ทรัพยากร หมายถึง บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องมีความพร้อมและพอเพียงต่อการดำเนินงาน

(3) ค่านิยมของผู้นำนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้โครงการหรือนโยบายนั้นบรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลว หากผู้ปฏิบัติเห็นด้วยกับนโยบายจะทำให้ผลความสำเร็จมีแนวโน้มสูง แต่ถ้าเกิดการไม่เห็นด้วยกับนโยบาย ก็จะทำให้เกิดการบิดเบือน หรือไม่ปฏิบัติตาม ซึ่งก็เกิดแนวโน้มทำให้นโยบายไม่บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นการทำให้ผู้นำการปฏิบัติเห็นด้วยในขั้นต้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติปรับเปลี่ยนวิธีคิด เกิดความเต็มใจดำเนินการ ซึ่งจะเป็นผลดีในทางปฏิบัติ

(4) โครงสร้างของระบบราชการและขั้นตอนมาตรฐานในการกำหนดนโยบาย จะเป็นการควบคุมให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานได้ตามขั้นตอนที่กำหนด และสามารถควบคุมกำกับให้ผู้นำนโยบายดำเนินงานตามขั้นตอนที่วางไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่ถ้าขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือข้อกำหนดมีจำนวนมาก และขาดความยืดหยุ่นย่อมทำให้เกิดปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(5) การกำกับติดตาม การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงไรนั้น ผู้รับผิดชอบระดับสูงกว่าควรหมั่นติดตามการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอว่างานเกิดผลงานมากน้อยอย่างไร มีอุปสรรคและปัญหาอะไรบ้างเพื่อจะได้แก้ไขปัญหา การไม่ติดตามผลอย่างสม่ำเสมออาจก่อให้เกิดผลเสียต่อนโยบายหรือโครงการได้

3) การประเมินผล รูปแบบการประเมินผลเน้นสิ่งที่สำคัญ คือ

(1) ระบุถึงประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงานของโครงการ/แผนงาน ไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการและเป้าหมาย ที่ต้องการบรรลุผลได้เป็นอย่างดี

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งหมดเข้ามามีบทบาท หรือมีส่วนร่วมตลอดระยะเวลาของการดำเนินการ

(3) สามารถเป็นวงจรสะท้อนกลับของการดำเนินงาน (reflection and action)

(4) การเก็บข้อมูลที่ไม่สลับซับซ้อน แต่มีความเพียงพอที่จะทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

4) ปัจจัยสำเร็จในการวางแผน แนวทางการทำงานมีปัจจัยสู่ความสำเร็จประกอบด้วย ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ดังนี้

(1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ของการกำหนดนโยบายเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีทัศนคติที่ดีต่อนโยบาย สามารถชี้ถึงข้อดีข้อเสียขององค์กรได้ มีศักยภาพในการกระตุ้น จูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ดี สนับสนุนทรัพยากรในการบริหารจัดการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และสร้างขวัญกำลังใจ

(2) ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร ทั้งการเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการวางแผน ปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน

(3) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยมีทักษะด้านการวางแผน การจัดองค์กร มีทักษะในการจัดผู้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม มีศิลปะการนำที่กระตุ้น และจูงใจ สื่อสารประสานงาน เพื่อให้เกิดการเข้าใจที่ดีและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน และการประเมินผล มีเทคนิคในการติดตาม ควบคุมประเมินผล และรายงานผลต่อที่ประชุมและประชาสัมพันธ์ไปยังบุคลากรและบุคคลทั่วไปได้ทราบความคืบหน้าการดำเนินงาน

5) การพัฒนาคุณภาพงานอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร เป็นแนวคิดการพัฒนาในยุคอุตสาหกรรม เพื่อผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพ มาตรฐานในปริมาณมากมีการนำแนวคิดนี้มาพัฒนาองค์กร โดยการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนางานโดยการจัดตั้งระบบขั้นตอนการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพผลผลิต หาปัญหาอุปสรรค เพื่อพัฒนาในรอบต่อไป ระบบราชการได้ใช้แนวคิดพัฒนาคุณภาพ มาพัฒนาหน่วยราชการ (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, 2549) ซึ่งสามารถประยุกต์หลักการวางแผนมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานได้เป็นอย่างดี

6) การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม สืบเนื่องจากภาครัฐมีแนวทางการบริหารราชการในรูปแบบใหม่ เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมในกระบวนการตัดสินใจการดำเนินงานและการประเมินผล โดยมีการจัดระบบบริหารในรูปแบบใหม่หรือเป็นนวัตกรรม ได้แก่ การปรับวิธีการทำงาน สร้างวัฒนธรรมการทำงาน ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การออกกฎระเบียบ และนโยบายของหน่วยงานที่เอื้อต่อการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของหน่วยงานภาครัฐที่จะบริหารราชการ

วิธีการปฏิบัติงาน

1. งานประสาน จัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

1) งานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

1.1) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณเสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเซ็น พร้อมแจ้งให้ผู้มีรายชื่อจัดทำแผนปฏิบัติการได้รับทราบ

1.2) จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนผลการดำเนินงานและจัดทำแผนปฏิบัติการเสนอเพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามแบบฟอร์มของหน่วยงาน

1.3) รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพิจารณาเพื่อพิจารณา

1.4) เสนอแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณให้คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอนุมัติแผนปฏิบัติการ แล้วจึงจัดส่งแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ให้กับมหาวิทยาลัยภายใน 30 วัน ที่สภาอนุมัติงบประมาณ

1.5) นำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://aric.nsru.ac.th/plan.php>

1.6) รายงานติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (รอบ 6 เดือน , รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) ให้กลุ่มงานนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อการตรวจติดตามจากคณะกรรมการภายนอก

2) งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ

- 2.1) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณพร้อมแจ้งให้ผู้ที่มีรายชื่อรับทราบ
- 2.2) จัดทำบันทึกข้อความเชิญประชุมเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ
- 2.3) จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณตามวันและเวลาที่กำหนด
- 2.4) รวบรวมข้อมูลจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ จึงจัดส่งแผนบริหารความเสี่ยงให้กับหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยฯ ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ
- 2.5) มีการจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ (รอบ 6 เดือน , รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยฯ ตลอดปีงบประมาณ
- 2.6) นำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://aric.nsruc.ac.th/plan.php>

3) งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา

- 3.1) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) พร้อมแจ้งให้ผู้ที่มีรายชื่อรับทราบ
- 3.2) จัดทำบันทึกข้อความเชิญประชุมเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM)
- 3.3) จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) ตามวันและเวลาที่กำหนด
- 3.4) รวบรวมข้อมูลจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ จึงจัดส่งแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา ให้กับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยฯ
- 3.5) มีการจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินงานแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษาตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยฯ (รอบ 6 เดือน , รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) โดยการติดตามการดำเนินงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยฯ

3.6) นำแผนการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://aritic.nsruc.ac.th/plan.php>

4) แผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ

4.1) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณพร้อมแจ้งให้ผู้ที่มีรายชื่อรับทราบ

4.2) จัดทำบันทึกข้อความเชิญประชุมเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ

4.3) จัดประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณตามวันและเวลาที่กำหนด

4.4) รวบรวมข้อมูลจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ จึงจัดส่งแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ ให้กับสำนักงานอธิการบดีกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ

4.5) มีการจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินงานแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ ตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยฯ (รอบ 6 เดือน , รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน) โดยการติดตามการดำเนินงานสำนักงานอธิการบดีกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ

4.6) นำแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://aritic.nsruc.ac.th/plan.php>

5) งานจัดทำโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ

5.1) จัดทำโครงการตามแบบฟอร์มของสำนักวิทยบริการฯ เสนอขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปีงบประมาณพร้อมแจ้งให้ผู้ที่มีรายชื่อรับทราบ

5.3) จัดทำบันทึกข้อความเชิญผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ตามวันและเวลาที่กำหนด

5.4) จัดโครงการ/กิจกรรม ตามวันและเวลาที่กำหนด

5.5) รายงานสรุปโครงการ/กิจกรรม ให้คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ รับทราบ

6) งานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเตรียมการประชุม

6.1) จัดทำระเบียบวาระการประชุมเสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร พิจารณา รูปแบบวาระการประชุม (ถ้ามี) ดังนี้

- วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ
- วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุม
- วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง
- วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ
- วาระที่ 5 เรื่องเพื่อพิจารณา
- วาระที่ 6 เรื่องอื่น ๆ

6.2) ประสานงานจองห้องประชุมตามวัน และเวลาที่จัดประชุม

6.3) จัดทำบันทึกข้อความขอเชิญเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบวาระการประชุมและรายงานการประชุมแจ้งผู้เข้าร่วมประชุม

6.4) ประสานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเพื่อดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ และอุปกรณ์ประกอบการประชุม เช่น โมโครโฟน เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรเจ็คเตอร์ เป็นต้น

6.5) จัดเตรียมเอกสารแนบประกอบวาระการประชุม (ถ้ามี)

6.6) จัดเตรียมใบเซ็นชื่อเข้าร่วมประชุม

6.7) ประสานงานผู้จัดเตรียม อาหารว่าง เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน (ถ้ามี)

ดำเนินการประชุม

6.8) ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อยืนยันวัน เวลา และสถานที่กับผู้เข้าร่วมประชุม

6.9) ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ภายในห้องประชุม

6.10) ดำเนินการประชุม

6.11) บันทึกการประชุม เป็นข้อความที่ฝ่ายเลขานุการได้บันทึกการอภิปรายของประธานการประชุม และสมาชิกทุกคนไว้ตลอดเวลาที่มีการประชุม โดยการจัดบันทึกด้วยการเขียนข้อความลงบนกระดาน และบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียง แล้วจึงนำเอาถ้อยคำเหล่านั้นมาถอดความและเรียบเรียงใหม่อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ได้ข้อความที่ถูกต้อง ครบถ้วน กระชับ และเป็นภาษาราชการก่อนจะนำไปจัดพิมพ์อีกครั้งหนึ่ง

6.12) ดูแลอาหารว่าง และเครื่องดื่ม พร้อมทั้งอาหารกลางวัน (ถ้ามี)

ดำเนินการหลังการประชุม

6.13) จัดทำรายงานการประชุม หมายถึง เอกสารที่เขียนขึ้นเพื่อรายงานผลการประชุมที่สำเร็จออกมาเป็นหลักฐานด้วยการรายงาน ในการจัดทำรายงานการประชุมนั้นจะต้องครอบคลุมทุกประเด็นที่มีความสำคัญในการอภิปรายและที่ประชุม ตัวอย่างเช่น ใครเสนอแนะอะไร อย่างไร การตัดสินใจเป็นอย่างไร มีแนวทาง แก้ปัญหา หรือไม่ อย่างไร สรุปกระบวนการเป็นเช่นไร มติที่ประชุมว่าอย่างไร เป็นต้น

6.14) นำเสนอรายงานการประชุมเสนอให้หัวหน้ากลุ่มงานรับทราบ

6.15) เก็บเอกสารการประชุมเข้าแฟ้ม

7) งานจัดเก็บเอกสารระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

7.1) จัดทำกำหนดการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เสนอร้องผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร และเสนอขออนุมัติจากผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เพื่อกำหนดการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ

7.2) ตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตามวันและเวลาที่กำหนดในรอบปีงบประมาณ

7.3) รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เสนอเพื่อทราบในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป

7.4) จัดเก็บเอกสารรายงานการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยจัดเก็บเป็นแฟ้มเอกสารของปีงบประมาณ โดยมีกำหนดการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน จำนวน 2 ครั้ง/ปีงบประมาณ

8) งานการจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปีภาคการศึกษาของสำนักวิทยบริการฯ

8.1) จัดทำบันทึกข้อความเสนอขอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร

8.2) กำหนด วัน และเวลาในการขอข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำปฏิทินประจำปีภาคเรียน

8.3) รวบรวมข้อมูลจัดทำปฏิทินกิจกรรม

8.4) เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เซ็นอนุมัติ

8.5) ตีตประกาศ ณ บอร์ด ประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ

8.6) รายงานปฏิทินกิจกรรมประจำปีภาคเรียน ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ รับทราบ

ข้อควรระวังที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

เรื่อง	ข้อควรระวัง	ข้อเสนอแนะ
งานประสาน จัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	เมื่อถึงกำหนดเวลาที่ต้องประสานข้อมูลกับผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ในการจัดส่งเอกสารรายงานในรอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน นั้น โดยวิธีทำบันทึกข้อความขอให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานมาทาง e-Mail ระบุ ผลว่าในบางครั้งผู้รับผิดชอบในวิธีการส่งผ่านข้อความในช่องทางสนทนา ได้แก่ Facebook และ Line บางครั้งเกิดการสูญหายของข้อมูล และยากต่อการค้นหา	ควรเน้นย้ำให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานจัดส่งเอกสารรายงานผ่านทาง e-Mail ที่ระบุเท่านั้น และให้แปลงไฟล์ให้อยู่ในรูปแบบ .PDF เนื่องจากข้อความในตัวรายงานผลการดำเนินงานจะไม่เสียรูปแบบ
งานการรับการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015	การรับการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ ปัญหาที่พบในขณะที่ตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ข้อมูลบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) และค่าตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานไม่เป็นไปปัจจุบัน	บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการตรวจสอบข้อมูลบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) และค่าตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานของตนเองผ่านระบบ http://aric.nsru.ac.th/iso/ ก่อนที่คณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาตรวจตามกำหนดการ

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

ในบทที่ 4 นี้ เป็นการกล่าวถึง กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานนโยบายและแผนงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดของงานแต่ละงาน ดังนี้

1. งานการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
2. งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ
3. งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management)
4. งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ
5. งานการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม และงานทำรายงานการประชุมเกี่ยวกับกลุ่มงานนโยบายและแผนงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. งานสรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานผู้อำนวยการ
7. งานการจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส)
8. งานการเบิกจ่ายเงินเดือนพนักงานราชการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. งานการเบิกเงินภาค กศ.บป. (เงินฝากถอนคืนประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์)
10. งานการเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. งานการตรวจติดตามและการจัดเก็บเอกสารการรายงานผลการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ (จำนวน 2 ครั้ง/ปีงบประมาณ)

งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

1) ชื่องาน

งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

2) ความสำคัญ

เพื่อนำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละปีงบประมาณ

3) วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT analysis) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบการกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

3.2 เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนา

3.3 เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความเห็นและประสบการณ์ระหว่างผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำจำกัดความ

SWOT Matrix หมายถึง การนำปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก มาวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) โดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยและนำผลการวิเคราะห์มาเสนอทางเลือก 4 แนวทาง คือ แนวทางเชิงรุก (SO) , แนวทางสร้างพันธมิตร (ST) แนวทางพัฒนาภายใน (WO) และแนวทางปรับเปลี่ยนภายใน (WT)

ตัวชี้วัด (KPI: Key Performance Indicator) หมายถึง ตัวดัชนีหรือหน่วยวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้น ซึ่งสื่อถึงเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่อสร้างความชัดเจนในการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยในสำนักฯ ได้ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดลงไปในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 ปรีกษาหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ เพื่อจัดทำโครงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
- 4.2 จัดทำโครงการเสนอหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
- 4.3 เสนอโครงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอนุมัติ
- 4.4 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.5 ดำเนินการตามโครงการจัดทำแผน
- 4.6 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการ และจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี
- 4.7 เสนอแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบ เพื่อขอความคิดเห็นจากมติที่ประชุม
- 4.8 มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบ แล้วจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ต่อไป
- 4.9 นำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ที่ผ่านคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ไปสู่การปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามแผน

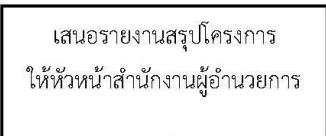
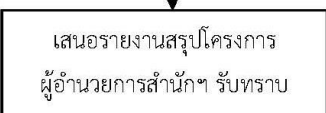
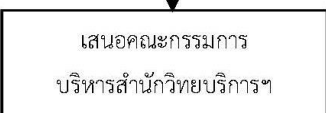
5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนปฏิบัติ ราชการ	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ธีรรัฐพนินท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทัพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	--	--	------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
		1. เสนอโครงการจัดทำ แผนปฏิบัติการหัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ (ช่วงเดือนสิงหาคม ก่อน สิ้นปีงบประมาณ) 2. เสนอคำสั่งคณะกรรมการ ดำเนินงานจัดทำแผนปฏิบัติการ		1 วัน
		3. จัดทำบันทึกเชิญผู้บริหาร และบุคลากรเข้าร่วมโครงการตามวัน และเวลาที่กำหนดในโครงการ		30 นาที
		4. ดำเนินตามโครงการเพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ		2 วัน
		5. รวบรวมข้อมูลของโครงการ เพื่อจัดทำสรุปรายงานโครงการจัดทำ แผนปฏิบัติการ		2 วัน

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนปฏิบัติ ราชการ	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ธัญรัฐคุณนที ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	---	--	------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
		6. เสนอรายงานสรุปโครงการ จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีให้ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการตรวจสอบ ความถูกต้องก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนักฯ		30 นาที
		7. เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับก่อน เข้าประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก วิทยบริการฯ		30 นาที
		8. เสนอต่คณะกรรมการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ		1 วัน (วันที่มีการ ประชุม)
		9. เสนอต่คณะกรรมการประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อรับทราบ 10. นำแผนไปสู่การปฏิบัติ		1 วัน (วันที่มีการ ประชุม)
				

งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ

1) ชื่องาน

งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ

2) ความสำคัญ

งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรมีการจัดการความเสี่ยงทั้งในกระบวนการในการระบุ วิเคราะห์ (Risk analysis) ประเมิน (Risk assessment) ดูแล ตรวจสอบ และควบคุม ความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน

คำจำกัดความ

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงินและการบริหาร

การบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ความเสี่ยงจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)
- 2) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk : FR)
- 3) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk : OR)
- 4) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk : CR)

ปัจจัยความเสี่ยง (Risk Factor)

ปัจจัยความเสี่ยง หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยง ที่จะทำให้เกิดไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใดและจะเกิดขึ้นได้ อย่างไรและทำไม ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และ กำหนดมาตรการความเสี่ยง ในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยความเสี่ยงพิจารณาได้จาก

- 1) ปัจจัยภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ฯลฯ
- 2) ปัจจัยภายใน เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับภายในองค์กร ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการทำงาน ฯลฯ

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง โดยการประเมินจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact)

- 1) โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) หมายถึง ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ ความเสี่ยง
- 2) ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง
- 3) ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk) หมายถึง สถานะของความเสี่ยงที่ได้จากประเมินโอกาสและผลกระทบของแต่ละปัจจัยเสี่ยงแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง น้อย และน้อยมาก

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ซึ่งการจัดการความเสี่ยงมีหลายวิธีดังนี้

- 1) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) เป็นการยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่คุ้มค่าในการจัดการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยง
- 2) การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction) เป็นการปรับปรุงระบบการทำงานหรือการออกแบบวิธีการทำงานใหม่เพื่อลดโอกาสที่จะเกิด หรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้
- 3) การกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยง (Risk Sharing) เป็นการกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป
- 4) เลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) เป็นการจัดการความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากและหน่วยงานไม่อาจยอมรับได้ จึงต้องตัดสินใจยกเลิกโครงการ/กิจกรรมนั้น

การควบคุม (Control)

การควบคุม หมายถึง นโยบาย แนวทาง หรือขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งกระทำเพื่อลดความเสี่ยง และทำให้การดำเนินบรรลุวัตถุประสงค์ แบ่งได้ 4 ประเภท คือ

- 1) การควบคุมเพื่อป้องกัน (Preventive Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยง และข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก
- 2) การควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ (Detective Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้ว
- 3) การควบคุมโดยการชี้แนะ (Directive Control) เป็นวิธีการควบคุมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 4) การควบคุมเพื่อการแก้ไข (Corrective Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องหรือเพื่อหาวิธีการแก้ไขไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีกในอนาคต

3) วัตถุประสงค์

เพื่อลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด และนำแผนบริหารความเสี่ยงไปสู่การปฏิบัติ

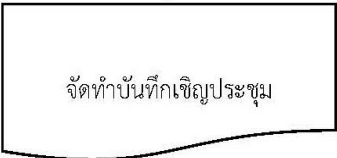
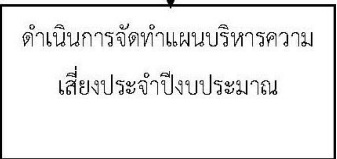
4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 จัดทำแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ
- 4.2 จัดทำบันทึกเชิญประชุมคณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- 4.3 คณะกรรมการดำเนินการประชุมเพื่อร่วมจัดทำรายงานความเสี่ยงตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัย (RM1 และ RM2)
- 4.4 จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ
- 4.5 สรุปและรายงานผลเสนอผู้บริหารรับทราบ

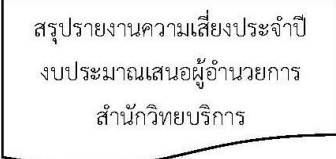
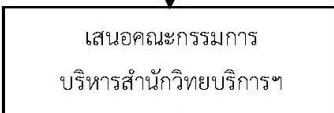
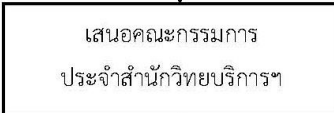
5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนบริหาร ความเสี่ยง	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ธัญรัฐพนินท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	--	---	------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
		1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณเสนอผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ	แบบฟอร์ม RM1 ^๑ แบบฟอร์ม RM2 ^๒ แบบฟอร์ม RM3	2 ชั่วโมง
		2. จัดทำบันทึกเชิญประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงร่วม จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง		1 ชั่วโมง
		3. ดำเนินการประชุม คณะกรรมการเพื่อร่วมจัดทำแผน บริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 4. มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องให้ รายงานความเสี่ยงตามแบบฟอร์ม RM1 และ RM2 ของมหาวิทยาลัยฯ		7 วัน

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนบริหาร ความเสี่ยง	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐรา ธีญรัฐวัฒน์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	--	---	------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
		5. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		1 วัน
		6. เสนอต่คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		1 วัน (วันที่มีการประชุม)
		7. เสนอต่คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับทราบ 8. นำแผนไปสู่การปฏิบัติ		1 วัน (วันที่มีการประชุม)
		9. รายงานแผนบริหารความเสี่ยงตามแบบฟอร์ม RM๓ ของมหาวิทยาลัย		ตุลาคม – พฤศจิกายน (สิ้นสุดปีงบประมาณ)

งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management)

1) ชื่องาน

งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management)

2) ความสำคัญ

งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management) แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่าง กลุ่มงาน ภายในสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถปฏิบัติงาน แทนกันได้ เพื่อให้การบริการของสำนักเป็นไปได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

3) วัตถุประสงค์

3.1 บุคลากรทุกกลุ่มงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ ให้กลุ่มงานอื่น

3.2 บุคลากรทุกกลุ่มงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้ องค์ความรู้ อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ จากกลุ่มงานอื่น

คำจำกัดความ

จัดทำแผนการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในการทำ ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ เรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้ง เรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

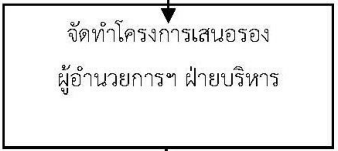
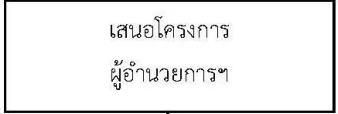
4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 จัดทำโครงการจัดการความรู้ เสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริหาร เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- 4.2 เสนอโครงการจัดการความรู้ให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออนุมัติโครงการ
- 4.3 จัดทำบันทึกเชิญประชุมผู้เข้าร่วมโครงการ
- 4.4 ดำเนินการตามโครงการจัดการความรู้
- 4.5 รวบรวมจัดเก็บเอกสารการดำเนินงานโครงการ
- 4.6 สรุปรายงานโครงการเสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วจึงนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เพื่อรับทราบโครงการ

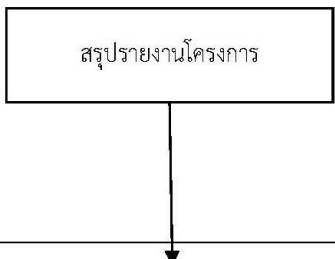
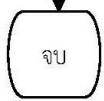
5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management)

 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนการจัดการความรู้ (KM)	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ฉัยรัฐวัฒนินท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	--	--	-------------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบายและแผน				
		1. จัดทำโครงการจัดการความรู้ เสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริหาร เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง		2 ชั่วโมง
		2. เสนอโครงการจัดการความรู้ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เพื่ออนุมัติโครงการ		15 นาที
		3. จัดทำบันทึกเชิญประชุม ผู้เข้าร่วมโครงการ		30 นาที
		4. ดำเนินงานตามโครงการ		1 วัน

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนการจัดการ ความรู้ (KM)	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ธีรัฐวัฒน์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	--	--	------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
		5. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัด โครงการ เพื่อจัดทำสรุปรายงานโครงการ เสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร ตรวจสอบ		3 วัน หลังเสร็จสิ้น โครงการ
		6. เสนอต่อผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการฯ		15 นาที
				

งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ

1) ชื่องาน

งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ

2) ความสำคัญ

งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทาง กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

3) วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

3.2 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายของหน่วยงาน

3.3 การพัฒนาบุคลากรเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร

3.4 เพื่อให้บุคลากรมีความเติบโตก้าวหน้าและทันต่อโลก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการอบรมบุคลากรอยู่ 2 วิธีคือ จัดส่งบุคลากรไป อบรม และ เชิญวิทยากรมาให้การอบรม และเพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงกำหนด ขั้นตอนการดำเนินการและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาบุคลากรสำนักดังนี้

รายละเอียด	ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง
1. วิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน	- ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ - หัวหน้ากลุ่มงาน
2. พิจารณาว่า ณ จุดใดของหน่วยงานที่สมควรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากบุคลากรของหน่วยงาน	- ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ - หัวหน้ากลุ่มงาน - บุคลากรในหน่วยงาน
3. ดำเนินการเสนอเรื่องต่อผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ	- หัวหน้ากลุ่มงาน
4. ประเมินความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง	- ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ

รายละเอียด	ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง
5. จัดส่งบุคลากรไปอบรม และ จัดทำโครงการฝึกอบรมที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา	- รองผู้อำนวยการ
6. ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการที่ได้วางแผนไว้ข้างต้น	- ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ - หัวหน้ากลุ่มงาน - บุคลากรในหน่วยงาน
7. ประเมินผล	- หัวหน้ากลุ่มงานหรือผู้ได้รับมอบหมาย

4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แจ้งผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มงานประชุม เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการฯ ในปีงบประมาณ

4.2 พิจารณาว่าจุดใดของสำนักวิทยบริการฯ ที่สมควรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากบุคลากรของหน่วยงาน

4.3 ดำเนินการเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

4.4 ประเมินความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง

4.5 จัดส่งบุคลากรไปอบรม หรือ จัดทำโครงการฝึกอบรมที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา

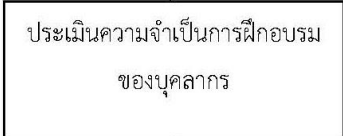
4.6 ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการที่ได้วางแผนไว้

4.7 ประเมินผล

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ

 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนพัฒนาบุคลากรประจำปี	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐฐา ธัญรัฐพัฒน์ ควบคุมโดย น.ส. จริญญา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	---	--	-------------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบายและแผน				
		1. จัดทำบันทึกเชิญผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มงานประชุม เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการฯ ในปีงบประมาณ	แบบประเมินความต้องการพัฒนาศักยภาพ	ต.ค. -พ.ย.
		2. สำรวจความต้องการอบรมของบุคลากร 3. รวบรวมแบบสำรวจความต้องการอบรมเสนอหัวหน้าสำนักงาน 4. เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เพื่ออนุมัติ		ต.ค. -พ.ย.
		5. ประเมินความจำเป็นที่ต้องการฝึกอบรมและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง		ธ.ค. – ม.ค.
		6. จัดส่งบุคลากรไปอบรม หรือจัดทำโครงการฝึกอบรมที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา		ธ.ค. – ก.ย.

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร แผนพัฒนา บุคลากรประจำปี	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฏฐา ธีรรัฐพัฒน์ ควบคุมโดย น.ส. จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	--	---	-------------------------------	---

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
		7. ดำเนินการฝึกอบรมตาม โครงการที่ได้วางแผนไว้		ธ.ค. – ก.ย.
		8. ประเมินผลการอบรมของ โครงการ		ดำเนินการ ภายใน 1 เดือน หลัง การฝึกอบรม
				

งานการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม และงานทำรายงานการประชุม

1) ชื่องาน

งานการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม และงานทำรายงานการประชุมเกี่ยวกับกลุ่มงานนโยบายและแผนงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ความสำคัญ

เอกสารการประชุมเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การประชุมดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งยังอำนวยความสะดวกให้กับผู้จัดการประชุม ผู้เข้าประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อเชิญคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมตามวันและเวลาที่กำหนด
- 3.2 เพื่อนำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการที่ประชุม
- 3.3 เพื่อเสนอข้อมูลประกอบเรื่องในวาระหนึ่งต่อคณะกรรมการที่ประชุม
- 3.4 เพื่อหาข้อเสนอนั้น และวิธีแก้ปัญหาหรือข้อยุติ
- 3.5 เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินงานร่วมกัน
- 3.6 เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ หรือข้อตกลงต่าง ๆ

4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การเตรียมการประชุม

4.1 จัดทำระเบียบวาระการประชุมเสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหารพิจารณา รูปแบบวาระการประชุม (ถ้ามี) ดังนี้

- วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ
- วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุม
- วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง
- วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ
- วาระที่ 5 เรื่องเพื่อพิจารณา
- วาระที่ 6 เรื่องอื่น ๆ

4.2 ประสานงานจองห้องประชุมตามวัน และเวลาที่จัดประชุม

4.3 จัดทำบันทึกข้อความขอเชิญเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบบวาระการประชุมและรายงานการประชุมแจ้งผู้เข้าร่วมประชุม

4.4 ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเพื่อดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ และอุปกรณ์ประกอบการประชุม เช่น โมโครโฟน เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรเจ็คเตอร์ เป็นต้น

4.5 จัดเตรียมเอกสารแนบประกอบวาระการประชุม ในระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting.nsruc.ac.th)

4.6 จัดเตรียมใบเสนอชื่อเข้าร่วมประชุม

4.7 ประสานงานผู้จัดเตรียม อาหารว่าง เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน (ถ้ามี)

ดำเนินการประชุม

4.8 ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อยืนยันวัน เวลา และสถานที่กับผู้เข้าร่วมประชุม

4.9 ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ภายในห้องประชุม

4.10 ดำเนินการประชุมโดยระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting.nsruc.ac.th)

4.11 บันทึกการประชุม เป็นข้อความที่ฝ่ายเลขานุการได้บันทึกการอภิปรายของประธานการประชุม และสมาชิกทุกคนไว้ตลอดเวลาที่มีการประชุม โดยการจัดบันทึกด้วยการเขียนข้อความลงบนกระดาน และบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียง แล้วจึงนำเอาถ้อยคำเหล่านั้นมาถอดความและเรียบเรียงใหม่อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ได้ข้อความที่ถูกต้อง ครบถ้วน กระชับ และเป็นภาษาราชการก่อนจะนำไปจัดพิมพ์อีกครั้งหนึ่ง

4.12 ดูแลอาหารว่าง และเครื่องดื่ม พร้อมทั้งอาหารกลางวัน (ถ้ามี)

ดำเนินการหลังการประชุม

4.13 จัดทำรายงานการประชุม หมายถึง เอกสารที่เขียนขึ้นเพื่อรายงานผลการประชุมที่สำเร็จออกมาเป็นหลักฐานด้วยการรายงาน ในการจัดทำรายงานการประชุมนั้นจะต้องครอบคลุมทุกประเด็นที่มีความสำคัญในการอภิปรายและที่ประชุม ตัวอย่างเช่น ใครเสนอแนะอะไร อย่างไร การตัดสินใจเป็นอย่างไร มีแนวทาง แก้ปัญหา หรือไม่ อย่างไร สรุปกระบวนการเป็นเช่นไร มติที่ประชุมว่าอย่างไร เป็นต้น

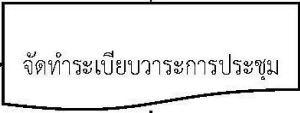
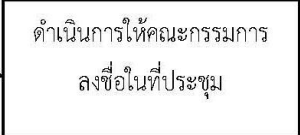
4.14 นำเสนอรายงานการประชุมเสนอให้หัวหน้ากลุ่มงานรับทราบ

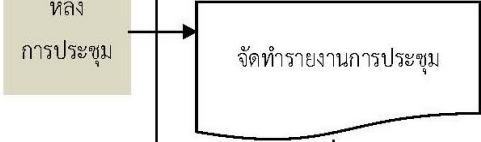
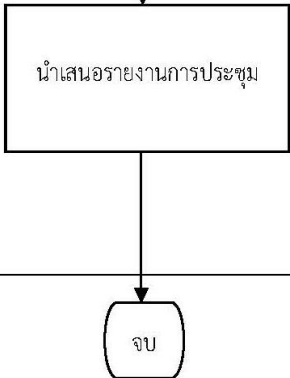
4.15 ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถรับรองรายงานการประชุมผ่านระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ e-meeting.nsruc.ac.th

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม และงานทำรายงานการประชุม

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม และงานทำรายงานการประชุม	รหัสเอกสาร คำขอตั้ง งบประมาณ	ออกวันที่	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ทรัพย์สุพรรณินท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	---	--	--------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
การเตรียม การประชุม		1. จัดทำระเบียบวาระการประชุม (ถ้ามี) เสนอรองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายบริหาร		15 นาที
		2. จัดทำบันทึกเชิญประชุม โดยแนบเอกสาร ดังนี้ หนังสือเชิญประชุม วาระการประชุม และรายงานการประชุม (ก่อนวันประชุม 7 วัน)		30 นาที
		3. จัดทำเอกสารประกอบการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-meeting.nsr.ac.th		1 ชั่วโมง
ดำเนินการ การประชุม		4. ให้คณะกรรมการทุกคน ลงชื่อเข้าร่วมการประชุม (ใบเซ็นชื่อ)		15 นาที
		5. บันทึกการประชุมด้วยเครื่องบันทึกเสียง		ช่วงเวลาของการประชุม

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
หลัง การประชุม	 <pre> graph TD A[หลังการประชุม] --> B[จัดทำรายงานการประชุม] </pre>	6. จัดทำรายงานการประชุม		3 วันทำการ
	 <pre> graph TD B[นำเสนอรายงานการประชุม] --> C((จบ)) </pre>	7. นำเสนอรายงานการประชุมให้หัวหน้ากลุ่มงานรับทราบ และให้ผู้เข้าร่วมประชุมรับรองรายงานการประชุมผ่านระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ e-meeting.nsr.ac.th		7 วันทำการ

งานสรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานผู้อำนวยการ

1) ชื่องาน

งานสรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานผู้อำนวยการ

2) ความสำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม

3) วัตถุประสงค์

เพื่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องตามตัวชี้วัดและ ผลสำเร็จของการดำเนินงานแต่ละโครงการที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

คำจำกัดความ

การติดตามผลการดำเนินการ (Track Status) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและสามารถสร้างผลงานที่สอดคล้องตามเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ การติดตามผลการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

การติดตามผลการดำเนินงานนี้ หมายความว่ารวมถึงการรวบรวมผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาของกิจกรรม งาน โครงการต่างๆ สอดคล้องกับตัวชี้วัด ผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี

การรายงานความก้าวหน้า (Communicate Progress) เป็นกระบวนการหลังจากที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้มีหน้าที่ในการกำกับติดตามผลที่จะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมทั้งควรส่งข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบแต่ละระดับ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

การวัดผลการประเมิน (Measurement and Evaluation) จะประกอบด้วยกระบวนการย่อย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล และการนำผลการประเมิน การวัดผลและประเมินผลจะเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนในแต่ละรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์รอบต่อไปขององค์กร

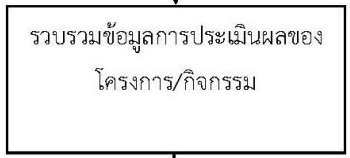
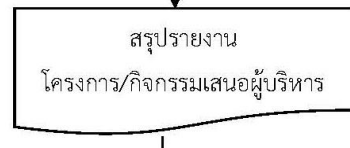
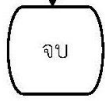
4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของโครงการ เพื่อประเมินผลข้อมูล
- 4.2 จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
- 4.3 เสนอรายงานสรุปโครงการ/กิจกรรม ต่อหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ในลำดับต่อไป
- 4.4 เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ รับทราบ
- 4.5 รายงานสรุปโครงการ/กิจกรรม ให้คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ รับทราบ

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานสรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานผู้อำนวยการ

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานสรุปรายงานโครงการ/กิจกรรม สำนักงานผู้อำนวยการ	รหัสเอกสาร สรุปรายงาน โครงการ/กิจกรรม	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ธีรรัฐพัฒน์ ควบคุมโดย น.ส.จรรยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	--	---	------------------------	---

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
		1. รวบรวมข้อมูลการประเมินผล ของโครงการ/กิจกรรม		หลังเสร็จสิ้น โครงการ
		2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินเพื่อ ทำสรุปรายงานโครงการ/กิจกรรม		7 วัน
		3. สรุปลัดทำรูปเล่มรายงาน โครงการ/กิจกรรม 4. เสนอหัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการตรวจสอบก่อนเสนอ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ		ภายใน 30 วัน
		5. นำเสนอรายงานต่อ คณะกรรมการบริหารงานสำนักวิทย บริการฯ เพื่อรับทราบ		วันที่มีการ ประชุม

งานการจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส)

1) ชื่องาน

งานการจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส)

2) ความสำคัญ

เพื่อรวบรวมข้อมูลจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ

3) วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ประจำปีงบประมาณ ว่าต้องดำเนินงานอะไรบ้าง ในช่วงระยะเวลาใด

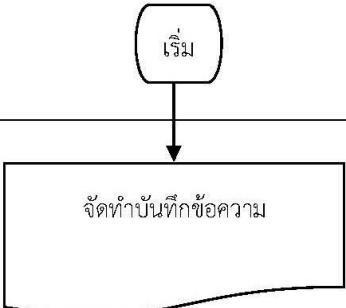
4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 จัดทำบันทึกข้อความเสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร
- 4.2 กำหนด วัน และเวลาในการขอข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำปฏิทินประจำปีงบประมาณ
- 4.3 รวบรวมข้อมูลจัดทำปฏิทินกิจกรรม
- 4.4 เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เซ็นอนุมัติ
- 4.5 ตัดประกาศ ณ บอร์ด ประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ
- 4.6 รายงานปฏิทินกิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส) ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ เพื่อรับทราบ

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส)

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการจัดทำปฏิทินกิจกรรม ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร ปฏิทินกิจกรรม ประจำปีงบประมาณ	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐฐา ธัญรัฐวัฒนินท์ ควบคุมโดย น.ส. จริยา ทิพย์ททัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	--	---	--	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน		1. จัดทำบันทึกข้อความเพื่อขอ ข้อมูลและแผนดำเนินงานประจำปี งบประมาณ (รายไตรมาส)		1 ชั่วโมง
		2. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำปฏิทิน กิจกรรมประจำปีงบประมาณ (รายไตรมาส)		1 ชั่วโมง
		3. รายงานปฏิทินกิจกรรมประจำ ปีงบประมาณ (รายไตรมาส) เสนอ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เสนออนุมัติ		30 นาที
		4. เก็บต้นฉบับในแฟ้ม 5. ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ 6. นำเสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ เพื่อรับทราบ		1 ชั่วโมง

งานการเบิกเงินเดือนพนักงานราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) ชื่องาน

งานการเบิกเงินเดือนพนักงานราชการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ความสำคัญ

เพื่อเบิกเงินเดือนให้พนักงานราชการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) วัตถุประสงค์

เพื่อเบิกเงินเดือนพนักงานราชการให้เป็นไปตามรายเดือน

4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 ทำเบิกเงินเดือนพนักงานราชการตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยฯ ประจำเดือน

4.2 ให้พนักงานราชการเซ็นเบิกเงินเดือนในใบสำคัญรับเงิน

4.3 เสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายบริหาร)

เซ็นอนุมัติ

4.4 เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เซ็นอนุมัติ

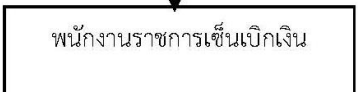
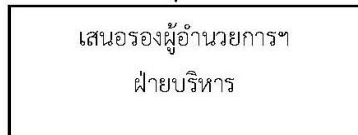
4.5 มอบให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินของสำนักวิทยบริการฯ ตัดเรื่องนำส่งในระบบ และสำเนาเอกสารเก็บเข้าแฟ้มการเบิกเงินเดือนพนักงานราชการ

4.6 นำเรื่องอนุมัติการเบิกเงินเดือนส่งฝ่ายการเงิน

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการเบิกเงินเดือนพนักงานราชการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการเบิกเงินเดือน พนักงานราชการ	รหัสเอกสาร งานการเบิก เงินเดือน	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ทรัพย์สุพรรณนท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	---	--	-------------------------------	---

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
		1. จัดทำเรื่องเบิกเงินเดือนของ พนักงานราชการตามแบบฟอร์มการเบิก ของมหาวิทยาลัยฯ พร้อมแนบเอกสาร คำสั่งเงินเดือน		30 นาที
		2. ให้พนักงานราชการเซ็นเบิกเงิน ในส่วนของใบสำคัญรับเงินของแต่ละคน		15 นาที
		3. เสนอเรื่องการอนุมัติเบิก เงินเดือนกับรองผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร เซ็น		15 นาที
		4. เสนอเรื่องการอนุมัติเบิก เงินเดือนกับผู้อำนวยการสำนักฯ เซ็น 5. เจ้าหน้าที่การเงินของสำนักฯ ตัดยอดในระบบและสำเนาการเบิกเงินเก็บ เข้าแฟ้มการเบิกเงินเดือน		15 นาที
		6. นำเรื่องส่งฝ่ายการเงินของ มหาวิทยาลัยฯ		15 นาที

งานการเบิกเงินภาค กศ.บป. (เงินฝากถอนคืนประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์)

1) ชื่องาน

งานการเบิกเงินภาค กศ.บป. (เงินฝากถอนคืนประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์)

2) ความสำคัญ

เพื่อเบิกเงินค่าปฏิบัติงาน กศ.บป.

3) วัตถุประสงค์

เพื่อเบิกเงินค่าปฏิบัติงาน กศ.บป. ให้กับเจ้าหน้าที่รายประจำเดือน

4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 ทำเบิกเงินภาค กศ.บป. ตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยฯ ประจำเดือน

4.2 ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเซ็นเบิกเงินในใบลงเวลาเลิกงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
โครงการ กศ.บป. ตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยฯ

4.3 เสนอรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายบริหาร)
เซ็นอนุมัติ

4.4 เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เซ็นอนุมัติ

4.5 ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินของสำนักวิทยบริการฯ ตัดยอดเงินในระบบ และสำเนาเอกสาร
เก็บเข้าแฟ้มการเบิกเงินภาค กศ.บป.

4.6 นำเรื่องอนุมัติการเบิกเงินส่งฝ่ายการเงิน

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการเบิกเงินภาค กศ.บป. (เงินฝากถอนคืนประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์)

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการเบิกเงิน ปฏิบัติงานภาค กศ.บป.	รหัสเอกสาร งานการเบิกเงิน ภาค กศ.บป.	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐฐา ธีญรัฐพนินท์ ควบคุมโดย น.ส.จรรยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	---	---	-------------------------------	---

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
		1. จัดทำเรื่องเบิกเงิน การปฏิบัติงานภาค กศ.บป. ตามแบบฟอร์ม การเบิกของมหาวิทยาลัยฯ พร้อมแนบเอกสาร คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภาค กศ.บป.		30 นาที
		2. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเซ็นเบิก เงินในส่วนของใบลงเวลาการปฏิบัติงานของ แต่ละคน		15 นาที
		3. เสนอเรื่องการอนุมัติเบิก เงินภาค กศ.บป. กับรองผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการฯ ฝ่ายบริหาร เซ็นอนุมัติ		15 นาที
		4. เสนอเรื่องการอนุมัติเบิก เงินภาค กศ.บป. กับผู้อำนวยการสำนักฯ เซ็น อนุมัติ 5. ให้เจ้าหน้าที่การเงินของสำนัก วิทยบริการฯ ตัดยอดเงินในระบบและสำเนา เอกสารการเบิกเงินภาค กศ.บป. เก็บใส่แฟ้ม		15 นาที
		6. นำเรื่องส่งฝ่ายการเงินของ มหาวิทยาลัยฯ		15 นาที

งานการเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) ชื่องาน

งานการเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ความสำคัญ

เพื่อควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานให้มีเพียงพอต่อการใช้งานภายในหน่วยงาน และเพื่อตรวจสอบได้ว่าวัสดุสำนักงานประเภทใด ควรสั่งซื้อเพิ่มหรือไม่

3) วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมการใช้วัสดุสำนักงาน และมีขั้นตอนการเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงาน ที่สามารถตรวจสอบได้ และสะดวกต่อการสำรวจวัสดุเพื่อสั่งซื้อเพิ่มเติม

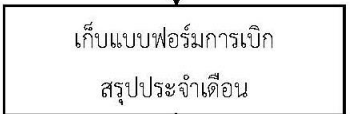
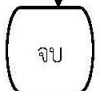
4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 ผู้ต้องการเบิกวัสดุสำนักงานกรอกแบบฟอร์มเบิกวัสดุสำนักงาน
- 4.2 เบิกวัสดุตามรายการที่กรอกในแบบฟอร์ม
- 4.3 ผู้จ่ายของตรวจสอบรายการวัสดุตามแบบฟอร์ม
- 4.4 ผู้จ่ายของเซ็นเบิกในแบบฟอร์มการเบิกวัสดุจึงให้ผู้ขอเบิกนำวัสดุไปใช้งานได้
- 4.5 ผู้จ่ายของเสนอแบบฟอร์มการเบิกวัสดุสำนักงานให้ผู้อนุมัติเซ็นรับทราบ
- 4.6 สรุปแบบฟอร์มการเบิกวัสดุสำนักงานให้ผู้อนุมัติรับทราบประจำเดือน
- 4.7 เก็บแบบฟอร์มการเบิกวัสดุเข้าแฟ้มเอกสาร

5) มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

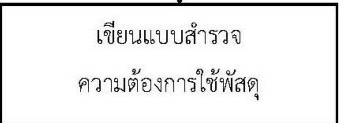
5.1 งานการเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงาน

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการเบิก-จ่ายวัสดุสำนักงาน	รหัสเอกสาร คำขอตั้ง งบประมาณ	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ธัญรัฐพนินท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	--	---	-------------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
		1. ผู้ต้องการเบิกวัสดุ สำนักงานกรอกแบบฟอร์มเบิกวัสดุ สำนักงาน		10 นาที
		2. ผู้จ่ายของเบิกวัสดุให้ผู้ขอเบิก ตามรายการที่ขอเบิก		10 นาที
		3. เขียนเบิกในแบบฟอร์มการเบิก วัสดุแล้วจึงให้ผู้ขอเบิกนำวัสดุไปใช้งาน เสนอผู้อนุมัติการเบิกจ่ายวัสดุ สำนักงาน และเก็บแบบฟอร์มการเบิก		5 นาที
		4. จัดทำสรุปการเบิกจ่ายวัสดุ ประจำเดือน		ภายในวันที่ 5 ของเดือน ถัดไป

5.2 งานการรับวัสดุสำนักงาน

 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการรับวัสดุสำนักงาน	รหัสเอกสาร คำขอตั้ง งบประมาณ	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐฐา ธัญรัฐวัฒนินท์ ควบคุมโดย น.ส.จริยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
--	---	--	------------------------	---

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบาย และแผน				
				30 นาที
		1. ผู้ต้องการวัสดุกรอกแบบสำรวจความต้องการใช้วัสดุให้เจ้าหน้าที่พัสดุเซ็น แล้วเสนอหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุเซ็นเพื่ออนุมัติให้สั่งซื้อ		30 นาที
		2. เจ้าหน้าที่พัสดุส่งของตามรายการ		10 นาที
		3. รับวัสดุสำนักงานและตรวจสอบจำนวนวัสดุที่สั่งซื้อให้ตรงตามรายการ		15 นาที
		4. นำเก็บวัสดุในคลังวัสดุ		30 นาที

งานการตรวจติดตามและการจัดเก็บเอกสารการรายงานผลการตรวจติดตาม ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

1) ชื่องาน

งานการตรวจติดตามและการจัดเก็บเอกสารการรายงานผลการตรวจติดตามระบบบริหาร
คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ (จำนวน 2 ครั้ง / ปีงบประมาณ)

2) ความสำคัญ

เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของบุคลากรของ 3 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์วิทยบริการ
สำนักงานผู้อำนวยการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3) วัตถุประสงค์

เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 และสอดคล้อง
กับผลการดำเนินงานตามค่าตัวชี้วัด KPI

4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 จัดทำแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เสนอรอง
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ (ฝ่ายบริหาร) เห็น และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เห็น
อนุมัติ

4.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO
9001:2015 เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เห็นอนุมัติ และแจ้งให้บุคลากรและ
คณะกรรมการตรวจติดตามฯ รับทราบ

4.3 ดำเนินการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตามวันและ
เวลาที่กำหนดของแผนการตรวจติดตามฯ

4.4 รายงานผลการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ต่อที่
ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ รับทราบ

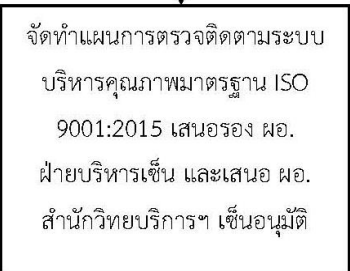
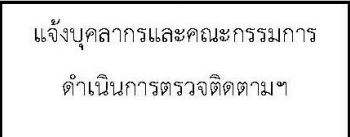
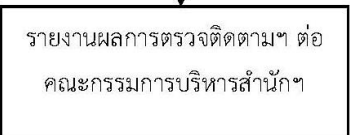
4.5 เก็บเอกสารรายงานผลระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในรูปแบบไฟล์
และรูปแบบเอกสารไว้ในแฟ้มเอกสารเกี่ยวกับระบบงาน ISO 9001:2015

5. มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure)

งานการตรวจติดตามและการเก็บเอกสารรายงานผลการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ

มาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ

 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) งานการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001:2015 ประจำปีงบประมาณ	รหัสเอกสาร ระบบ ISO 9001:2015	ออกวันที่ 	เขียนโดย น.ส.กุลณัฐา ัษฎรัฐฉินนท์ ควบคุมโดย น.ส.จรรยา ทิพย์หทัย อนุมัติโดย ผู้อำนวยการสำนักฯ
---	--	--	-------------------------------	--

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flow Chart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
กลุ่มงานนโยบายและแผน				
		1. เสนอแผนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ให้รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เซ็น แล้วจึงเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เซ็นอนุมัติ 2. เสนอคำสั่งคณะกรรมการดำเนินงานตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพฯ ให้ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ เซ็นอนุมัติ		1 วัน
		3. แจ้งบุคลากรและคณะกรรมการตรวจติดตามดำเนินการตรวจติดตามวันและเวลาที่กำหนด		3 วัน (3 หน่วยงาน)
		4. รายงานผลการตรวจติดตามระบบบริหารฯ ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ รับทราบ 5. จัดเก็บเอกสารเป็นไฟล์ .PDF และเอกสารเข้าแฟ้มงานระบบ ISO		3 วัน
				

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข และการพัฒนางาน

ในบทที่ 5 นี้ เป็นการกล่าวถึงการนำเสนอปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานให้มีคุณภาพ โดยพบประเด็นปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยากซับซ้อนของการปฏิบัติงาน ทั้งในกระบวนการดำเนินงาน และจัดการเอกสารในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานนโยบายและแผนงาน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพัฒนางานในบริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแยกได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค
1. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	1. บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ขาดความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นยุทธศาสตร์ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน 2. บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนขาดการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมระบุนโยบาย อุปสรรค การตั้งเป้าหมายของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การติดตามผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	1. บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจเรื่องการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

จากปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณที่ได้กล่าวไว้ ผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานมีแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
1. งานการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	1. บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ขาดความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นยุทธศาสตร์ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	1. ผู้บริหารทุกระดับของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ในเรื่องความเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์เป้าหมายของการดำเนินงานตามแผน
	2. บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนขาดการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมระบุปัญหา อุปสรรค การตั้งเป้าหมายของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การติดตามผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	2. ผู้บริหารทุกระดับของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการควบคุมดูแลติดตามบุคลากรในเรื่องการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ ในการแสดงความคิดเห็น หรือการวิเคราะห์ร่วมกันในการจัดทำแผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
2. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	1. บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจเรื่องการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	1. คณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ควรให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในแก่บุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงรับทราบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานทุกปี

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน ข้างต้นแล้วนั้นผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรมีความเชื่อมั่นในประโยชน์ของการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเห็นว่าการจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นสิ่งจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
3. บุคลากรทุกคน ทุกระดับในองค์กร ต้องมีความตั้งใจจริงและสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กร โดยการร่วมแสดงความคิดเห็น
4. ควรมีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้มีแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งองค์กร

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักงานอธิการบดี. กองนโยบายและแผน. (2559). **แผนยุทธศาสตร์**

การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ. 2560-2564. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครสวรรค์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2562ก).

คู่มือการดำเนินงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2562, จาก

http://aric.nsr.ac.th/iso/contents/documents/35_10.pdf

_____. (2562ข). **โครงสร้างการบริหารงาน (administration chart).** สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม

2562, จาก http://aric.nsr.ac.th/structure_aric.php

_____. (2562ค). **บุคลากร.** สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562, จาก

http://aric.nsr.ac.th/personnel_office4.pdf

_____. (2562ง). **ใบบรรยายคุณลักษณะงาน.** สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562, จาก

http://aric.nsr.ac.th/iso/contents/documents/131_8.pdf

_____. (2562จ). **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2562,** จาก <http://aric.nsr.ac.th>.

_____. (2562ฉ). **แผนยุทธศาสตร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564,** จาก

<http://aric.nsr.ac.th>.



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

398 หมู่ 9 ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 60000

โทร. 0-5621-9100 -29 ต่อ 1512 แฟกซ์ 0-5688-2244