

**รายงานการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านบริหาร  
และการบริการงานวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จ.นครราชสีมา**

**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ปีงบประมาณ 2553**



## คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินโครงการพัฒนาการจัดการศึกษาระบบวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-library) (โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ) โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการงานวิทยบริการ ณ ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสัมมนาการพัฒนาจิตบริการร่วมของพนักงานทั้งองค์กร สมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ลีลาวลัย รีสอร์ท จ. นครราชสีมา จัดขึ้นระหว่างวันที่ 19-22 สิงหาคม 2553 มีผู้เข้าร่วมอบรมรวม 58 คน สิ้นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งสิ้น 300,165.20 บาท

ผลการประเมินโครงการพบว่า ผู้เข้าร่วมอบรม มีความพึงพอใจในการอบรมครั้งนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น สามารถนำแนวทางในการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการงานวิทยบริการ ที่สามารถสนองตอบต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา พัฒนาจิตบริการร่วมของบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กันยายน 2553

# สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ	ก
2. สารบัญ	๗
3. โครงการนี้ก่อบรม	1
4. ผลการดำเนินงาน	8
การประเมินผล	9
ผลการประเมิน	10
5. รายงานการศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	14
6. รายงานสรุปการบรรยาย การพัฒนาจิตบริการร่วม	57
7. รายงานสรุป การทดสอบสมรรถนะ	65
8. ตัวอย่างผลการทดสอบสมรรถนะ	79
9. หลักฐานทางการเงิน	101

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ

### หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อนำมาใช้ในการเรียน การสอน การบริหาร การวิจัยและการบริการชุมชนของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อสังคมภายนอกได้ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประหยัด รวดเร็วและปรับปรุงคุณภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอน ให้มีความทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการวิจัย ทั้งนี้เพื่อความเข้มแข็งทางวิชาการ ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ แก่สังคมและชุมชน โดยได้วางแนวทางการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. ปฏิรูปการเรียนการสอนโดยใช้ ICT เข้ามาช่วย เช่น การทำฐานข้อมูลกลาง ห้องสมุดดิจิทัล การเรียนการสอนด้วย e-Learning การใช้สื่อ (e-Courseware) ต่างๆ โดยประยุกต์เข้ากับการเรียนการสอน เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้มากขึ้น ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งเน้นการขยายโอกาสทางการศึกษา
2. การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต้องถูกต้อง รวดเร็ว มีการใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ (e-office) ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการบริหารจัดการ
3. ใช้ ICT บริการและทำประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่าและผู้ปกครองรวมถึงการกระจายความรู้สู่สังคม
4. เน้นความเข้มแข็งในการจัดการศึกษา แบบเน้นการสอนในภาคปฏิบัติ และพัฒนานักวิจัย นักปฏิบัติการ สิ่งประดิษฐ์ ให้มีความชำนาญด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านงานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับงานด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหาร พัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยเน้นให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้พัฒนาระบบการศึกษา ระบบการเรียนรู้ ให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพโดยใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือ

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการไปในทิศทางที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพในการให้บริการ สามารถสนองตอบต่อภารกิจของ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจัดโครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ต้นแบบและรูปแบบแผนการบริหาร และการให้บริการที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในเรื่องการฝึกอบรมและศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาการจัดการศึกษาสาขาระบบวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-library) โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการในครั้งนี้จะศึกษาดูงานที่ ณ ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการงานวิทยบริการ
2. สัมมนาเชิงวิชาการ เรื่อง การพัฒนาจิตบริการร่วมของพนักงานทั้งองค์กร
3. สัมมนาเชิงวิชาการ เรื่อง สมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### รายละเอียดหลักสูตรการสัมมนา

โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ มีรายละเอียดดังนี้

#### • วันที่ 19 สิงหาคม 2553

เดินทางจาก กรุงเทพฯ- จ.นครราชสีมา ศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ ณ ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เข้าพักที่ลิลาวัลย์ รีสอร์ท จ. นครราชสีมา

#### • วันที่ 20 สิงหาคม 2553

สถานที่ดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ ลิลาวัลย์ รีสอร์ท จ. นครราชสีมา

- 1) บรรยายเรื่อง การพัฒนาจิตบริการร่วมของพนักงานทั้งองค์กร

โดย ผศ. นิวัตร จารุวาระกุล

- การกำหนดค่านิยมร่วมในการบริการ
- การสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงานในการดูแลผู้รับบริการ
- การกำหนดเรื่องเด่นเน้นย้ำประจำปีขององค์กร

- 2) บรรยายเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล  
โดย ผศ. นิวัตร จารุวาระกุล
  - สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย
  - Competency Model ของระบบราชการไทย
  - วัตถุประสงค์ของ Competency Model
  - สมรรถนะหลัก (Core Competency)
  - สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)
- 3) กิจกรรมกลุ่มเรื่อง การทำงานเป็นทีม โดย อ.เพชร สายเสน และ นายณพชัย ทิพย์ไกรลาส

• วันที่ 21 สิงหาคม 2553

สถานที่ดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ สีสลาวลัย รีสอร์ท จ. นครราชสีมา

- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - สมรรถนะกับตำแหน่งงาน
  - สมรรถนะของกลุ่มงาน/แผนก
  - สมรรถนะขององค์กร

• วันที่ 22 สิงหาคม 2553 เดินทางกลับ กรุงเทพฯ

- 1) สรุปและประเมินผลการประเมินสมรรถนะบุคลากร
  - รายงานสถิติการสอบของตน
  - รายงานแสดง Competency รวมของหน่วยงาน
  - รายงานแสดง Competency Based
  - รายงานแสดงลำดับผลการสอบ แต่ละตำแหน่ง
- 2) เดินทางกลับ กรุงเทพฯ

## วิทยากร

วิทยากรบรรยาย และเจ้าหน้าที่ผู้จัดการระบบ โปรแกรมประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment System) จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ระยะเวลาสัมมนาและดูงาน

โครงการอบรมและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ ระยะเวลาการสัมมนา 4 วัน (ในระหว่างวันที่ 19 - 22 สิงหาคม 2553)

## กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน 57 คน
กรรมการบริหาร	จำนวน 2 คน
สำนักงานผู้อำนวยการ	จำนวน 8 คน
กลุ่มวิทยบริการ	จำนวน 36 คน
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน 8 คน
ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ	จำนวน 1 คน
พนักงานขับรถ	จำนวน 2 คน

### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### สถานที่สัมมนาและดูงาน

- วันที่ 19 สิงหาคม 2553  
ศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ ณ ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เลขที่ 111 ถนนมหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ. นครราชสีมา
- วันที่ 20-22 สิงหาคม 2553 สัมมนาเชิงปฏิบัติการ
  - 1) บรรยายเรื่อง การพัฒนาจิตบริการร่วมของพนักงานทั้งองค์กร
  - 2) บรรยายเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล
  - 3) บรรยายเรื่อง สมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 4) สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5) สรุปและประเมินผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถานที่ดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ ลีลาวลัย รีสอร์ท จ. นครราชสีมา

งบประมาณ	จำนวนเงิน	315,651	บาท
ค่าตอบแทน			
ค่าวิทยากรบรรยาย	300 บาท x 5 ช.ม. x 1 คน		1,500 บาท
ค่าวิทยากรสัมมนา			
เชิงปฏิบัติการ (ฝึกปฏิบัติ)	300 บาท x 7 ช.ม. x 2 คน		4,200 บาท

## ค่าใช้จ่าย

ค่าอาหารกลางวัน	150 บาท x 57 คน x 1 มื้อ	8,550 บาท
ค่าอาหารกลางวัน	200 บาท x 57 คน x 3 มื้อ	34,200 บาท
ค่าอาหารเย็น	250 บาท x 57 คน x 3 มื้อ	42,750 บาท
ค่าอาหารว่าง	25 บาท x 57 คน x 2 มื้อ	2,850 บาท
ค่าอาหารว่าง	50 บาท x 57 คน x 6 มื้อ	17,100 บาท
ค่ารถรับจ้าง	500 บาท x 57 คน	28,500 บาท
ค่าที่พัก	600 บาท x 56 คน x 3 คืน	100,800 บาท
ค่าที่พัก	1,000 บาท x 1 คน x 3 คืน	3,000 บาท
ค่าจ้างเหมารถ	13,500 บาท x 4 วัน	54,000 บาท
ค่าของที่ระลึก		3,000 บาท

## ค่าวัสดุ

วัสดุ		5,201 บาท
ค่าน้ำมัน รถตู้ 2 คัน		10,000 บาท
(ตามแผนหนึ่งหมื่นห้าพันหกร้อยห้าสิบบาทถ้วน)	รวม	315,651 บาท

หมายเหตุ ขออภัยแจ้งค่าใช้จ่ายทุกรายการและจำนวนคนโดยเบิกจ่ายตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีแนวทางในการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการงานวิทยบริการ ที่สามารถสนองตอบต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. มีการพัฒนาจิตบริการร่วมของบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สร้างสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. มีการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## การประเมินผล

1. สรุปผลจากแบบประเมินผลการฝึกอบรมสัมมนา
2. ประเมินจากผลงานของผู้รับการอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงาน
3. สรุปและประเมินผลการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ

19 ส.ค. 2553	วันเดินทางไปศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ
8.30 – 12.00 น.	เดินทางจาก กรุงเทพฯ- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เลขที่ 111 ถนนมหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา
12.00 – 13.00 น.	พัก-รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 16.30 น.	ศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ ณ ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เลขที่ 111 ถนนมหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา
16.30 – 18.00 น.	เดินทางเข้าพักที่ ลีลาวลัย รีสอร์ท จ. นครราชสีมา
20 ส.ค. 2553	การบรรยาย
8.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียนและรับเอกสาร
9.00 – 09.15 น.	กล่าวเปิดงานและบรรยายพิเศษ เรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุก โดย ผศ. นิวัตร จารูวาระกุล
9.15 – 10.30 น.	พัก-รับประทานอาหารว่าง
10.30 – 12.00 น.	บรรยายเรื่อง การพัฒนาจิตบริการร่วมของพนักงานทั้งองค์กร
12.00 – 13.00 น.	พัก-รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.45 น.	บรรยายเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล
14.45 – 15.00 น.	พัก-รับประทานอาหารว่าง
15.00 – 16.30 น.	บรรยายเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (ต่อ)
16.30 - 19.00 น.	พัก-รับประทานอาหารเย็น
19.00 - 21.00 น.	กิจกรรมกลุ่มเรื่องการทำงานเป็นทีม โดย อ.เพชร สายเสน และ นายณพัชย์ ทิพย์ไกรลาศ

โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ

<b>21 ต.ค. 2553</b>	<b>สัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า (ฝึกปฏิบัติ)</b>
8.30 – 09.15 น.	สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
9.15 – 10.30 น.	พัก-รับประทานอาหารว่าง
10.30 – 12.00 น.	สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)
12.00 – 13.00 น.	พัก-รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.45 น.	สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)
14.45 – 15.00 น.	พัก-รับประทานอาหารว่าง
15.00 – 16.30 น.	สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)
16.30 - 19.00 น.	พัก-รับประทานอาหารเย็น
<b>22 ต.ค. 2553</b>	<b>วันเดินทางกลับ</b>
8.30 – 12.00 น.	สรุปและประเมินผลการประเมินสมรรถนะบุคลากร
12.00 – 13.30 น.	พัก-รับประทานอาหารกลางวัน
13.30 – 17.30 น.	เดินทางกลับ กรุงเทพฯ

## ประเมินผลโครงการ

โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ อบรมในวันที่ 19 – 22 สิงหาคม 2553 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีวลัยลักษณ์ และ ลีลาวลัยรีสอร์ท จ. นครราชสีมา สรุปผลได้ ดังนี้

### 1. ผลการดำเนินงานด้านการจัดการ

1.1 ในการอบรมกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และผู้บริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 58 คน มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 53 คน คิดเป็นร้อยละ 92.98

1.2 งบประมาณที่ได้รับ 315,651 บาท สิ้นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจริง 300,165.20 บาท

ประกอบด้วย

ค่าตอบแทน	5,700	บาท
ค่าใช้สอย	235,270	บาท
ค่าวัสดุ	59,195.20	บาท

1.3 จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.28

### 2. ผลการประเมินความตนเองด้านวิทยากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และด้านประสิทธิภาพ

2.1 ด้านวิทยากร จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมในด้านวิทยากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.06

2.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ หลังจากอบรม ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่อบรมเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 53.02

2.3 ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ผู้เข้าร่วมอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.77

2.4 ด้านประสิทธิภาพ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมในด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.02

## การประเมินผลโครงการ

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผลโครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ คือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และผู้บริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 58 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลโครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ คือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และผู้บริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 92.98

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 1 ฉบับ ได้แก่

แบบประเมินตนเองโครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการอบรม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล หากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.50-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการประเมิน

จากการสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้เข้าอบรม จำนวน 57 คน รายละเอียดข้อมูลทั่วไป  
 ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	23	43.4%
หญิง	30	56.6%
<b>อายุงาน</b>		
0-3 ปี	36	67.9%
4-8 ปี	10	18.9%
9-15 ปี	1	1.9%
16-20 ปี	0	0%
20 ปี ขึ้นไป	6	11.30%
<b>การศึกษา</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
ปวส.	0	0%
อนุปริญญา	0	0%
ปริญญาตรี	47	88.70%
ปริญญาโท	6	11.30%
ปริญญาเอก	0	0%
<b>สถานะ</b>		
อาจารย์	4	7.50%
บุคลากรสายสนับสนุน	49	92.5%

จากตารางที่ 1 มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 57 คน แต่มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 53 คน คิดเป็นร้อยละ 92.98 เป็นเพศชายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 เพศหญิงจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 เป็นผู้ที่มิอายุงาน 0-3 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 อายุงาน 4-8 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 อายุงาน 9-15 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 อายุงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 ระดับ

ระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ผู้เข้ารับการอบรมมีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5

## 1. ความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรม

ก่อนการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เกี่ยวกับ เรื่องการพัฒนาสมรรถนะ และการประเมินสมรรถนะบุคลากร อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.09 คิดเป็นร้อยละ 21.80 ทำให้ไม่เข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งงาน แต่เมื่อผ่านการฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจดีขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.2 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้หลังจากเข้าอบรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 62.40

## 2. การประเมินตนเอง

จากผลการประเมินตนเองของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยใช้แบบประเมินผลโครงการ ผลการประเมินตนเอง มีดังนี้

ตารางที่ 2 การประเมินตนเองของผู้รับการอบรมต่อความคิดเห็นด้านวิทยากร

ประเด็นการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1 . การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4 (7.5%)	40 (75.5%)	9 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	3.91 (78.11%)	มาก
2 . สามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น	10 (18.9%)	35 (66%)	8 (15.1%)	0 (0%)	0 (0%)	4.04 (80.75%)	มาก
3 . ใช้ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	8 (15.1%)	35 (55%)	10 (18.9%)	0 (0%)	0 (0%)	3.96 (79.25%)	มาก
4 . สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น	12 (22.6%)	30 (56.6%)	11 (20.8%)	0 (0%)	0 (0%)	4.02 (80.38%)	มาก
5 . วิทยากรมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	9 (17%)	38 (71.7%)	6 (11.3%)	0 (0%)	0 (0%)	4.06 (81.13%)	มาก
6 . เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม	8 (15.1%)	39 (73.6%)	6 (11.3)	0 (0%)	0 (0%)	4.04 (80.75%)	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.00 (80.06)</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านวิทยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.06 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก วิทยากรมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.13% รองลงมาคือการใช้ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.75 และอันดับ 3 เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.75

ตารางที่ 3 การประเมินตนเองของผู้รับการอบรมต่อความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจ

ประเด็นการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1.	ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม	0 (0%)	0 (0%)	00 (0%)	5 (9.4%)	48 (90.6%)	1.09 (21.89%)	ปานกลาง
2.	ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม	14 (26.4%)	36 (67.9%)	3 (5.7%)	0 (0%)	0 (0%)	4.21 (84.15%)	มาก
	สรุป ผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ						62.26%	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจ ปรากฏผล ดังนี้

ผู้เข้าอบรม มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาเรื่องนี้ก่อนการอบรมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 1.09 คิดเป็นร้อยละ 21.89

ผู้เข้าอบรม มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาเรื่องนี้หลังการอบรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.15

ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 62.26

ตารางที่ 4 การประเมินตนเองของผู้รับการอบรมต่อความคิดเห็นด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ประเด็นการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1	นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	20 (37.7%)	32 (60.4%)	1 (1.9%)	0 (0%)	0 (0%)	4.36 (87.17%)	มาก
2	สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานได้	5 (9.4%)	46 (86.8%)	2 (3.8%)	0 (0%)	0 (0%)	4.06 (81.13%)	มาก
3	มีความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	12 (22.6%)	37 (69.8%)	4 (7.5%)	0 (0%)	0 (0%)	4.15 (83.02%)	มาก
	<b>รวม</b>						<b>4.19 (83.77)</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.77 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.17 รองลงมา ได้แก่ มีความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.02

ตารางที่ 5 การประเมินตนเองของผู้รับการอบรมต่อความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ

ประเด็นการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	12 (22.6%)	38 (71.7%)	3 (5.7%)	0 (0%)	0 (0%)	4.17 (83.40%)	มาก
2. การประสานงานอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	9 (17.0%)	39 (73.6%)	5 (9.4%)	0 (0%)	0 (0%)	4.08 (81.51%)	มาก
3. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	12 (22.6%)	38 (71.7%)	3 (5.7%)	0 (0%)	0 (0%)	4.17 (83.40%)	มาก
4. วัสดุ / อุปกรณ์ในการฝึก มีความเหมาะสม	16 (30.2%)	35 (66.0%)	2 (3.8%)	0 (0%)	0 (0%)	4.26 (85.28%)	มาก
5. ระยะเวลาในการอบรม / สัมมนา มีความเหมาะสม	16 (30.2%)	31 (58.5%)	6 (11.3%)	0 (0%)	0 (0%)	4.19 (83.77%)	มาก
6. ท่านมีความพึงพอใจในการอบรมครั้งนี้ โดยรวม	10 (18.9%)	35 (66.0%)	8 (15.1%)	0 (0%)	0 (0%)	4.04 (80.75%)	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.15 (83.02)</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.154 คิดเป็นร้อยละ 83.02 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับแรก คือ วัสดุ / อุปกรณ์ในการฝึก มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.28 ระยะเวลาในการอบรม / สัมมนา มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.28 อันดับ 3 สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40

## รายงานการศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### กลุ่มที่ 1 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาดูงานศูนย์คอมพิวเตอร์



♦ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีการแบ่งหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน รวมบริการและประสานภารกิจดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา
2. ศูนย์บริการการศึกษา
3. ศูนย์กิจการนานาชาติ
4. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
5. ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
7. ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
8. ศูนย์คอมพิวเตอร์
9. เทคโนโลยี

♦ วิสัยทัศน์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ “เป็นศูนย์กลางการบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัย ให้บริการอย่างมีคุณภาพ สนับสนุนให้สถาบันพัฒนาคน พัฒนางานวิจัยและเทคโนโลยีได้อย่างมีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ”

♦ พันธกิจของศูนย์คอมพิวเตอร์

1. การให้บริการคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน และงานวิจัย
2. การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของสถาบัน
3. การบริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ





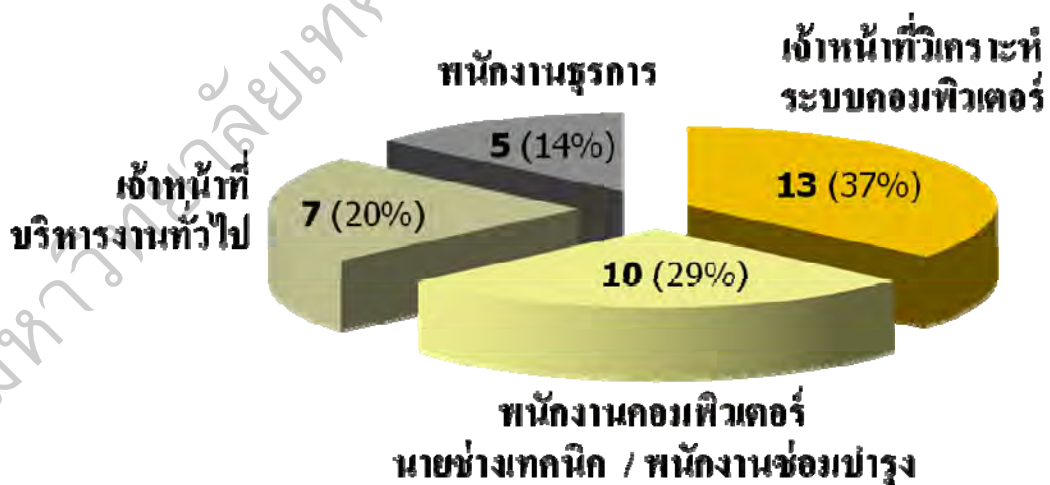
◆ คณะกรรมการประจำศูนย์คอมพิวเตอร์

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. อธิการบดี  | ประธาน                     |
| 2. ผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง [CIO] ประจำมหาวิทยาลัย       | รองประธาน                  |
| 3. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ                                | กรรมการ                    |
| 4. คณบดีหรือผู้แทนทุกสำนักวิชา                            | กรรมการ                    |
| 5. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาหรือผู้แทน               | กรรมการ                    |
| 6. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาหรือผู้แทน               | กรรมการ                    |
| 7. ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ฯ หรือผู้แทน      | กรรมการ                    |
| 8. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาหรือผู้แทน       | กรรมการ                    |
| 9. ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาหรือผู้แทน | กรรมการ                    |
| 10. ผู้อำนวยการเทคโนโลยีหรือผู้แทน                        | กรรมการ                    |
| 11. หัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์                    | กรรมการ                    |
| 12. ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์                           | กรรมการและเลขานุการ        |
| 13. รองผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์                        | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

◆ จำนวนบุคลากร

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2553

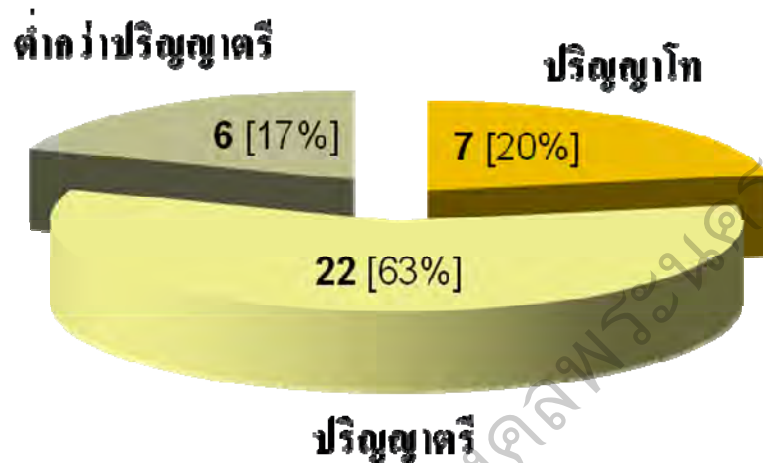
รวมจำนวนทั้งสิ้น 35 คน



◇ คุณวุฒิของบุคลากร

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2553

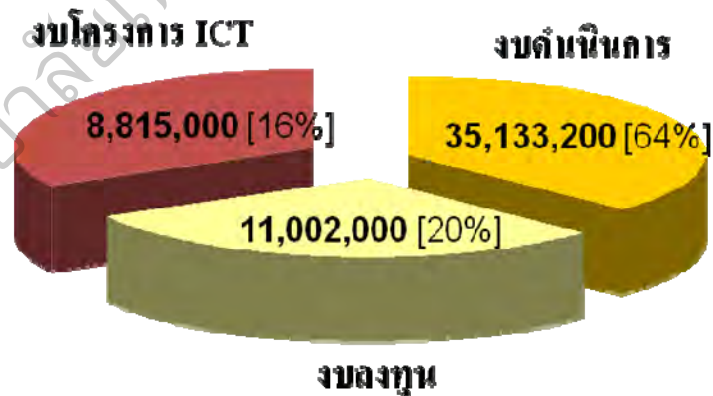
รวมจำนวนทั้งสิ้น 35 คน



◇ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรปี 2553

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2553

รวมจำนวนทั้งสิ้น 54,950,200 บาท





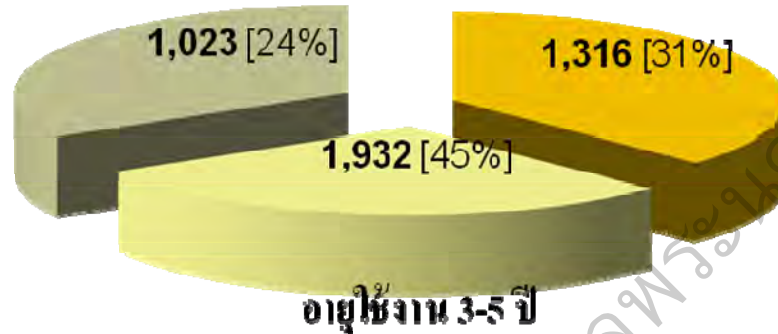
◇ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์

ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2553

รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,271 เครื่อง

อายุใช้งานมากกว่า 5 ปี

อายุใช้งาน 1-3 ปี



◇ ระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย

- เครือข่ายใช้สาย GigaBit (10 Gbp) – กรกฎาคม 2553



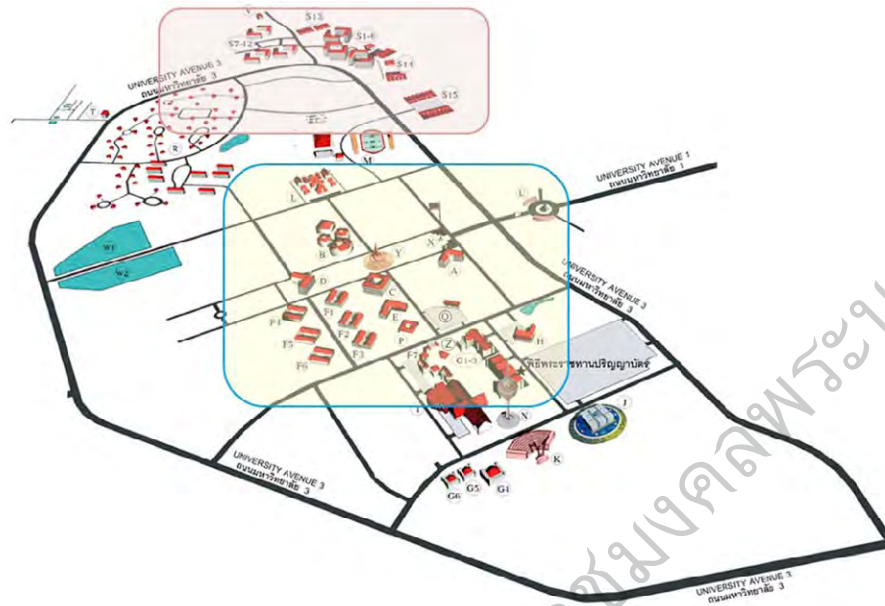
**2538**  
FDDI  
100Mb

**2545**  
Gigabits  
Ethernet

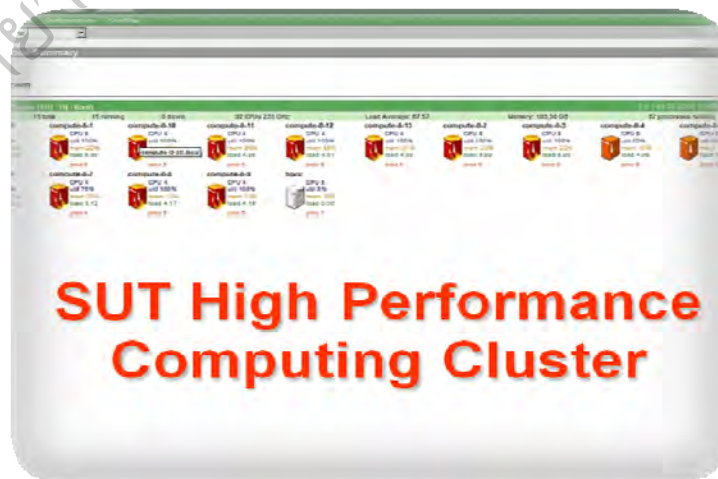
**2553**  
10 Gigabits  
Ethernet

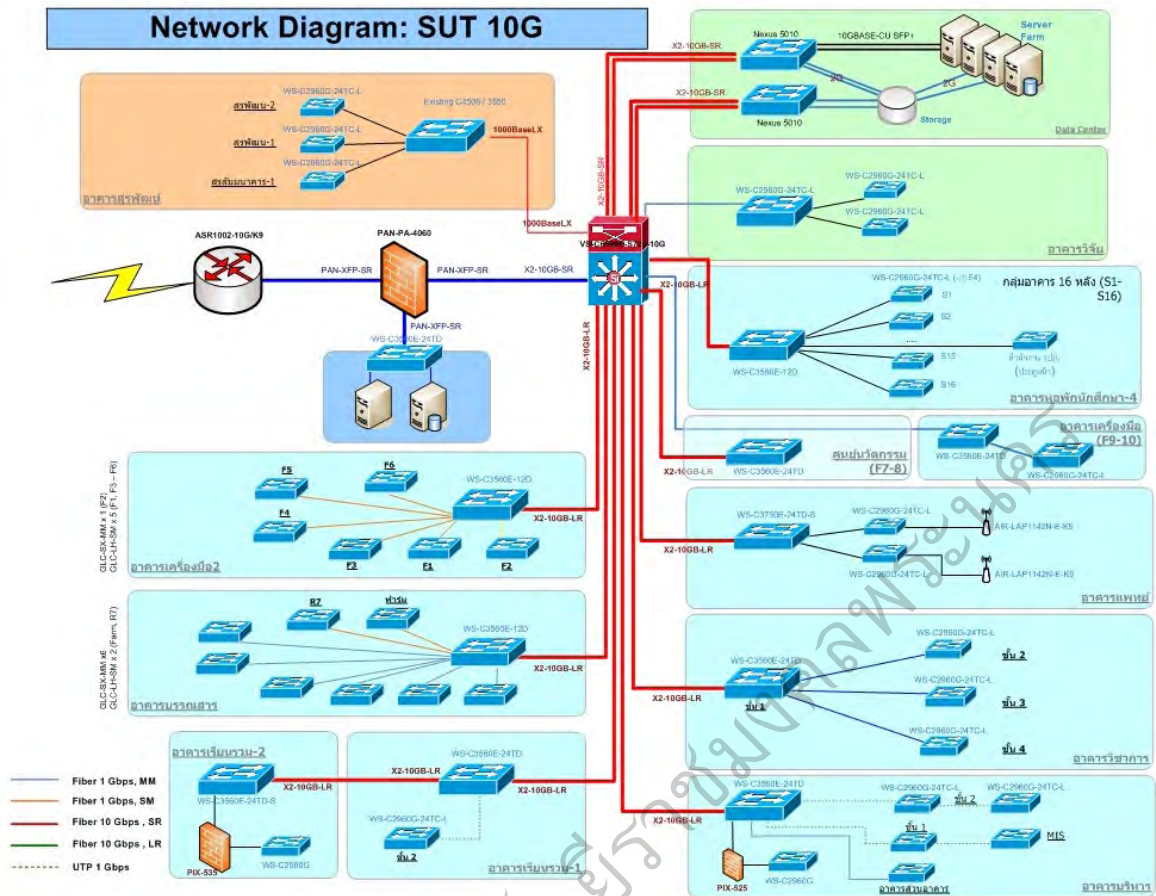
- เชื่อมโยงเครือข่ายเข้ากับอินเทอร์เน็ตผ่านสายใยแก้วนำแสง
  1. ช่องทางของเครือข่ายสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (UniNet) ความเร็ว 10 Gbps
  2. ช่องทางของเครือข่ายเอกชน (ISP) ใช้บริการ internet ของบริษัท SMART ความเร็วเต็ม 100/60 Mbps สำหรับข้อมูลในประเทศ และข้อมูลต่างประเทศ (1:1 Guaranteed Bandwidth) มีอุปกรณ์ Switch จำนวน 280 ตัว บริการครอบคลุม 20 อาคารหลัก รองรับคอมพิวเตอร์ ประมาณ 3,000 เครื่อง

- **เครือข่ายไร้สาย** จุดเชื่อมต่อ 308 จุด (ในอาคาร 234 จุดและนอกอาคาร 74 จุด) บริการ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มอาคารเพื่อการเรียนการสอน และ กลุ่มหอพักนักศึกษา อุปกรณ์ Access Point จำนวน 385 เครื่อง รองรับผู้ใช้งาน 3,000 - 4,500 ผู้ใช้งาน (concurrent)



- **Virtual Private Network** เครือข่ายเสมือนส่วนตัวสำหรับเชื่อมต่อเครือข่ายภายในของมทส. จากเครือข่ายภายนอก
- **High Performance Computing Cluster (HPCP)** เป็นคลัสเตอร์คอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง สำหรับการประมวลผลที่ต้องการความเร็วสูง Large scale computing job (การคำนวณขนาดใหญ่) Large number of medium scale computing job (การคำนวณขนาดกลาง แต่มีจำนวนมากๆ) สมรรถนะเทียบเท่า supercomputer แต่มีราคาต่ำกว่ามาก



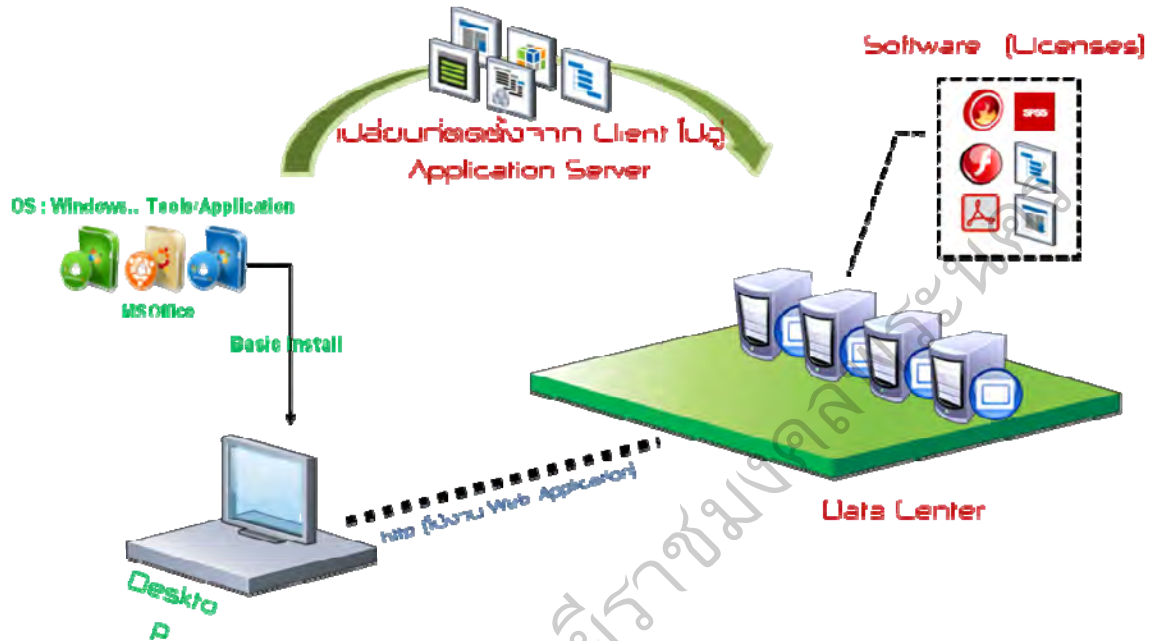


- **Web Hosting** สำหรับเว็บไซต์ส่วนบุคคล สำหรับรับฝากเว็บไซต์บน web server ที่ได้รับการรักษาความปลอดภัยอย่างดีภายใต้ระบบ IPS และ firewall Windows Server และ Linux Server www.sut.ac.th และ web.sut.ac.th เว็บไซต์หลักของ มทส. และหน่วยงานภายใน Student.sut.ac.th/personal.sut.ac.th เว็บไซต์สำหรับองค์การนักศึกษา ชมรมต่างๆ และเว็บไซต์ส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษาและบุคลากร Virtual domain จัดตั้งโดเมนเนมสำหรับโครงการพิเศษ เช่น <http://suranareegames.sut.ac.th>
- **ระบบ E-mail** ของมหาวิทยาลัยให้บริการ e-mail account ของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาด้วย SUTg.dot บนพื้นฐานของ google mail พื้นที่การใช้งาน inbox สำหรับจัดเก็บเมลค์คนละ 6 Gb สร้าง mailing list เป็นหมวดหมู่สำหรับรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายใน มทส. บริการเสริมต่างๆ เช่น google talk, chat หรือ calendar ให้บริการผ่านเว็บที่ <http://mail.g.sut.ac.th> ใช้งานได้
- **Virtual Application & Virtual Desktop** บริการติดตั้งใช้งาน software application ที่ทำงานจาก server ส่วนกลางภายใน มทส. ผู้ใช้สามารถประมวลผล application ผ่านเครือข่าย ลดปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์จัดเก็บไฟล์งานผ่านเครือข่าย วัตถุประสงค์ของการทำ Virtualization Service
  - เพื่อใช้งบประมาณให้คุ้มค่ากับการลงทุนทางด้าน Software
  - เพื่อให้เกิดการแชร์การใช้ทรัพยากร (Share) ให้คุ้มค่า และ ถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์



- เพิ่มช่องทางการเข้าใช้บริการ Software ที่มหาวิทยาลัยมีให้บริการ
- เครื่องพีซีปลายทางไม่ต้องติดตั้ง และไม่ต้อง Uninstall Application เมื่อเลิกใช้งาน

❖ ตัวอย่างการติดตั้งโปรแกรมหรือ Application

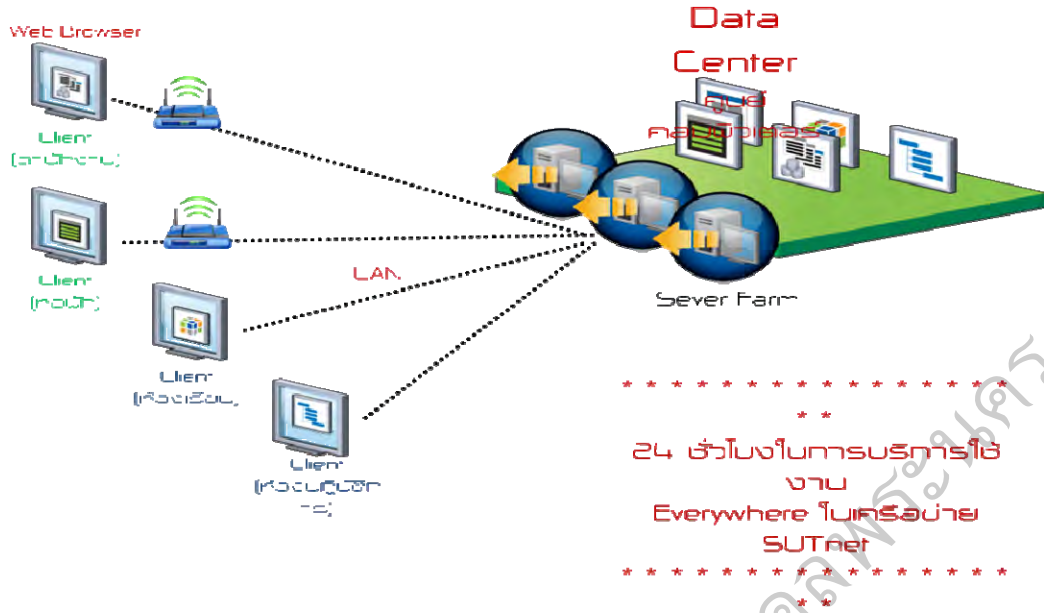


- **Server Farm** บริการรับฝากเครื่อง server ภายในห้องที่มีระบบรองรับอย่างดี



- **Storage** บริการพื้นที่ฮาร์ดดิสก์ส่วนกลาง สำหรับจัดเก็บ/สำรองข้อมูล หรือแชร์ข้อมูลภายใน มทส. ใช้งานผ่าน web browser สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย

❖ รูปแบบการเข้าถึงบริการและซอฟต์แวร์



◆ **Internet Data Center** เน้น Green technology บริหารจัดการใช้พลังงานที่มีประสิทธิภาพ ลดความร้อนลงได้ถึง 60% ลดการใช้พลังงานลงได้ถึง 40% Reduce Budget ในการลงทุนทางด้าน Server, Software รวมทั้งห้อง, ไฟฟ้า, ระบบปรับอากาศ และ ระบบไฟฟ้าสำรอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และ ลด Down Time ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ Data Security เพื่อจัดสรร ทรัพยากรทางด้านไอทีให้ใช้งานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Share Resource)

○ โครงสร้างพื้นฐานของ Internet Data Center



### 1. SERVER CO-LOCATION



บริการรับฝากเครื่อง Server ( Co-location ) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาดู Web Site ได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ท่านสามารถควบคุมการทำงานของ Server ได้ทุกอย่าง เช่น Setup Web Site หรือ ติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ โดยที่ Server ติดตั้งอยู่บนเครื่องช่วยความเร็วสูง

### 2. VIRTUAL DEDICATED SERVER



ให้บริการเครื่อง Virtual Server เพื่อให้ผู้เข้าชมสามารถเข้ามาดู Web Site ได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ท่านสามารถควบคุมการทำงานของ Server ได้ทุกอย่าง เช่น Setup Server หรือ ติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ ที่ต้องการ โดยที่ Server ติดตั้งอยู่บนเครื่องช่วยความเร็วสูง

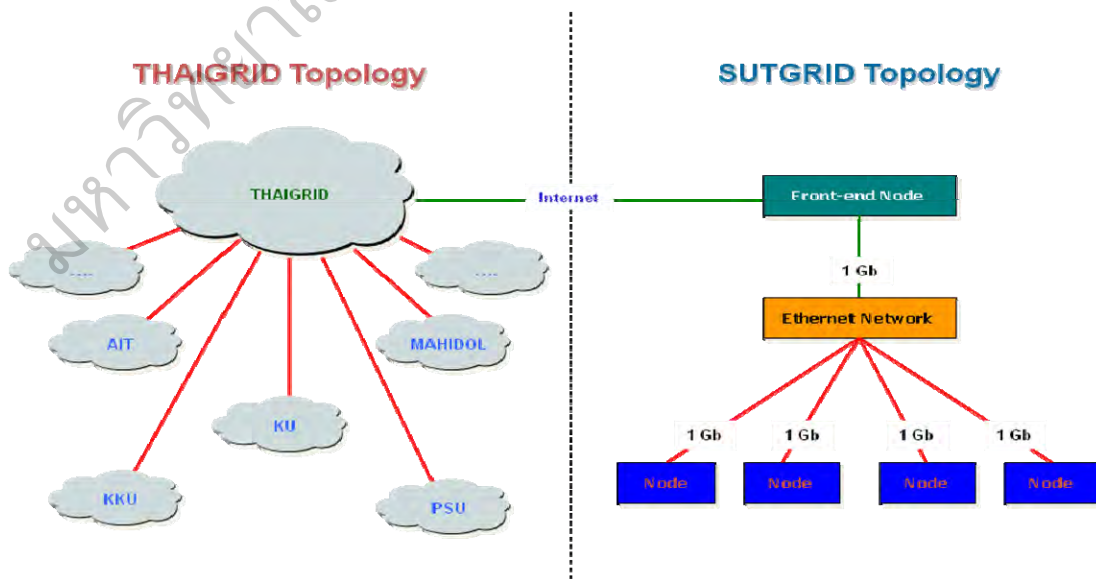
### 3. VIRTUAL WEB HOSTING



เป็นการฝากเว็บไซต์บนเครื่อง Server ที่ได้รับการรักษาความปลอดภัยอย่างดี ภายใต้ระบบ Firewall และมีระบบตามต้องการ ไม่ว่าจะเป็น Window 2003 Server, Linux เพื่อรองรับระบบ Web Application ต่าง ๆ หน่วยงานจะได้รับความมั่นใจ ในประสิทธิภาพความเร็ว ในการนำเสนอข้อมูล และ บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

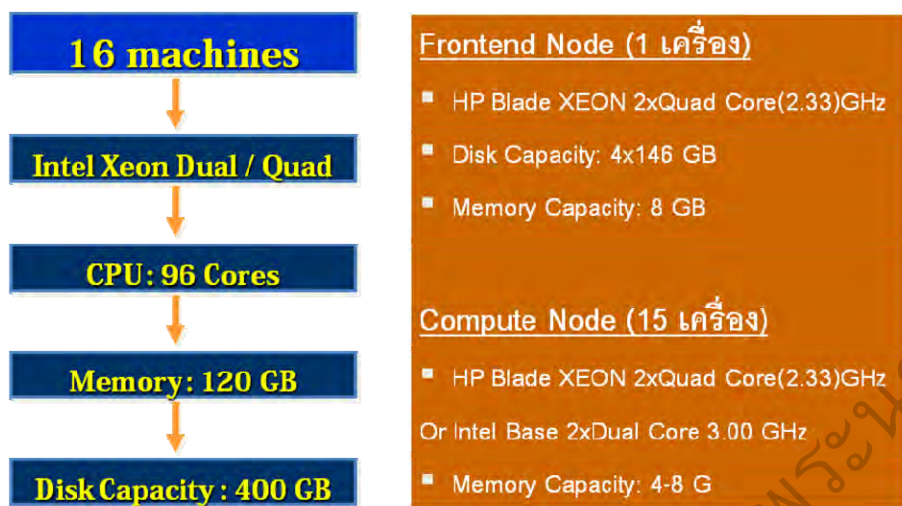
- โครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กับ โครงการไทยกริด แห่งชาติ (2549) ภายใต้ชื่อความร่วมมือ “SUTGRID” *Suranaree University of Technology Grid Computing*
- โครงการได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2550) ภายใต้ชื่อ “SUTHPCC” *Suranaree University of Technology High Performance Computing Cluster*

### แผนภาพการเชื่อมต่อระบบระหว่าง SUTGRID กับ THAIGRID





## Specification Equipments



การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

หน้าที่หลักของฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในการเรียน การสอนและการสอบ
2. ให้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน
3. ให้บริการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทางด้านไอที
4. เป็นจุดให้บริการ One Stop Services ของศูนย์คอมพิวเตอร์

หน้าที่อื่น ๆ ของฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. ให้บริการฝึกทักษะ ทบทวนบทเรียน และใช้งานทั่วไปแก่นักศึกษา
2. ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานภายในและภายนอก
3. ดูแลและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องเรียน

การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 8 ห้อง จำนวน 488 เครื่อง

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-4 ตั้งอยู่ที่อาคารเรียนรวม 1 จำนวนเครื่อง 61/ห้อง



2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 5-8 ตั้งอยู่ที่อาคารเรียนรวม 2 จำนวนเครื่อง 61/ห้อง



การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์บัณฑิตศึกษา

1. มีห้องสัมมนา 1 ห้อง และปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1 ห้อง
2. ห้องสัมมนา 1 ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารวิจัย
3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1 มีคอมพิวเตอร์ 35 เครื่อง ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารวิจัย



การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน

1. มีห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานทั่วไป จำนวน 2 ห้อง
2. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ อ. เรียนรวม 1 มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ 30 เครื่อง
3. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ อ. เรียนรวม 2 มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ 30 เครื่อง
4. มีเครื่องสแกนเนอร์ ให้บริการ 4 เครื่อง
5. มีเครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ ให้บริการ 2 เครื่อง

การให้บริการพิมพ์งานแก่นักศึกษา

1. มีเครื่องพิมพ์เลเซอร์สี ให้บริการ 2 เครื่อง (เช่าเหมาบริการ)
2. ค่าบริการพิมพ์แบบขาวดำ หน้าละ 1 บาท
3. ค่าบริการพิมพ์แบบสี หน้าละ 10 บาท
4. ใช้โปรแกรม Pcounter ในการจัดการ

การให้บริการอื่นๆ แก่นักศึกษา

1. ให้บริการลงทะเบียนขอใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์
2. บริการติดตั้ง ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่ายไร้สาย (SUTwif)

การให้บริการแก่หน่วยงานภายใน ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ตามการขอใช้บริการ เช่น  
ขอใช้บริการในการฝึกอบรมต่างๆ เป็นต้น

การให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก การให้บริการแก่หน่วยงานภายนอกคิดค่าบริการชั่วโมงละ  
650 บาทต่อห้อง



## เครื่องคอมพิวเตอร์

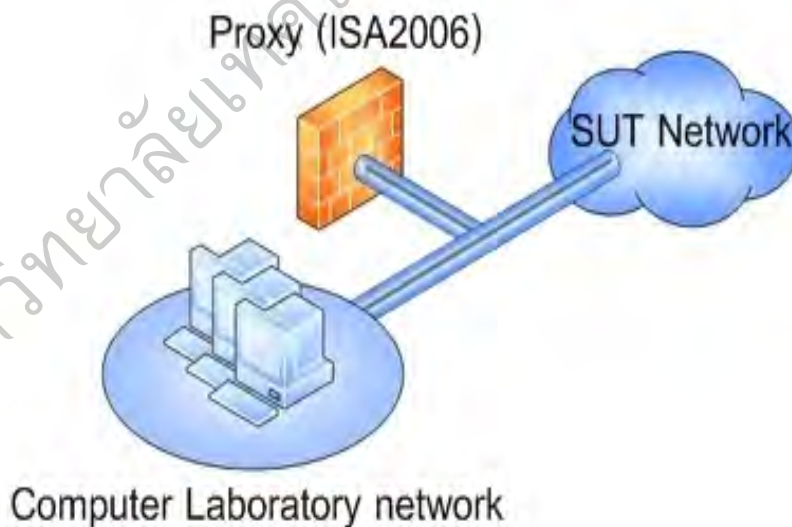
1. เปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ทุกๆ 3 ปี
2. ใช้วิธีการจัดเช่าเหมาบริการ (เฉพาะด้านฮาร์ดแวร์)
3. ให้บริการเฉพาะซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง
4. ผู้ใช้ต้องล็อกอินด้วย Username & Password ของตนเอง
5. ผู้ใช้ไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมได้เอง

## ระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์

1. Windows Server 2003 EE & SE
2. Active Directory (AD) Service
3. 1 Domain, 2 Sites
4. รองรับทั้งบุคลากรและนักศึกษา
5. รองรับ Single Sign-On
6. รองรับ 600+ Clients
7. จำนวนผู้ใช้ 10,000+ แอคเคาท์

## การเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต

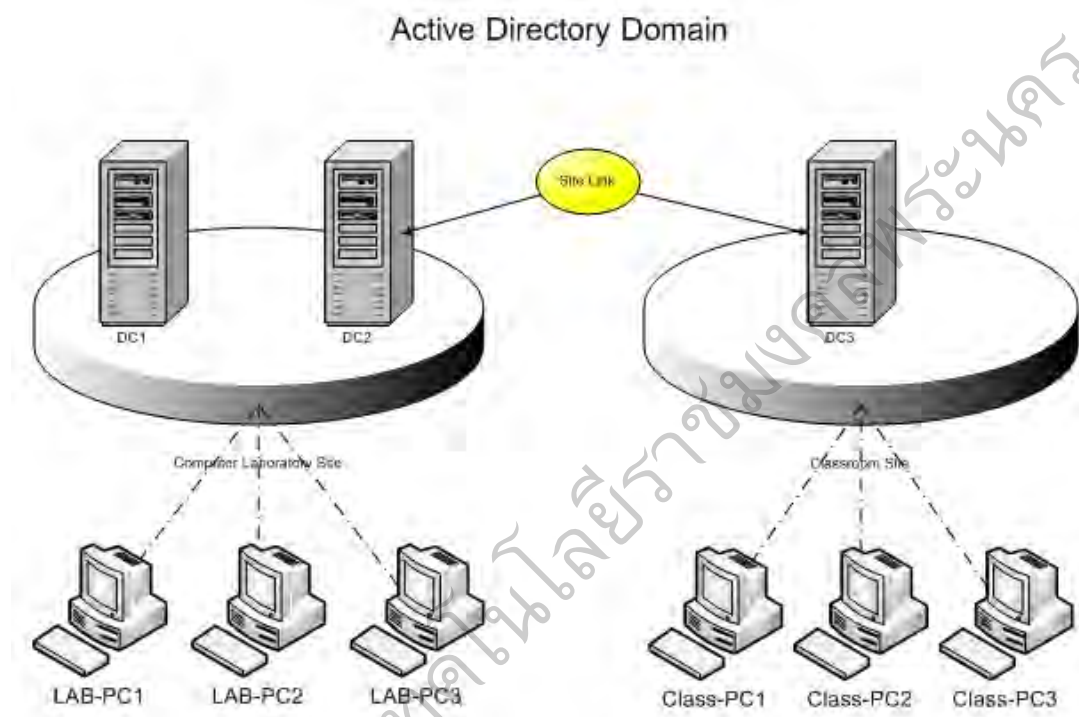
1. เชื่อมต่อกับเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ( SUTNet) 1,000 Mbps
2. ผ่านระบบ Proxy/Log Server 1 Edge (ISA2006)
3. ผู้ใช้ต้องล็อกอินด้วยแอคเคาท์ของตนเองเพื่อใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต



## ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows XP SP3 เป็นหลัก

1. Microsoft Office 2002/2003/2007 Professional
2. SolidWork2009
3. Auto CAD 2006
4. SPSS Version 14
5. Internet Explorer 7.0/8.0
6. Mozilla Firefox 3.6
7. Windows Media Player 11/VLC/Flash Player
8. Adobe Reader 8.0

## โครงสร้างระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์



## ตู้เก็บอุปกรณ์ระบบเครือข่าย





#### ◆ บทสรุป

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์มีจุดเด่น ด้านการจัดการและจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการใช้งานทั้งในส่วนของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ใช้นโยบายการจัดเช่าเหมาบริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงแทนการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
3. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการจัดการ เพื่อช่วยให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรสิ้นเปลืองได้จำนวนมาก เช่น
  - การพัฒนาระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting)
  - การจองใช้ห้องประชุมผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
4. มีการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรเพิ่มเติม เช่น
  - การจัดให้มีการบริการงานพิมพ์โดยคิดค่าใช้จ่าย
  - การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลนอกเวลาเรียนปกติ
  - การเพิ่มจุดกระจายสัญญาณสำหรับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย ณ บริเวณหอพักนักศึกษา เพื่อให้สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - การขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบ ADSL ไปยังกลุ่มเรือนพักของคณาจารย์และบุคลากร
5. มีการให้บริการในการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ เช่น
  - บริการฝากข้อมูลด้วย SUT Internet Data Center
  - บริการจัดเก็บสำรองข้อมูลด้วย SUT Storage
  - บริการระบบกลุ่มคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูงเพื่อการประมวลผลในงานวิจัย หรือ SUT High Performance Computing Cluster

## 6. ต้องพัฒนาต่อไป

- การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น





## กลุ่มที่ 2 งานห้องสมุด ...ดูงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา...

### วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นแหล่งสารสนเทศและเทคโนโลยีการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชั้นนำระดับชาติ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย

### พันธกิจ (Mission)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นศูนย์กลางบริการสารสนเทศ สื่อการศึกษา และสารสนเทศูปกรณ์ เพื่อส่งเสริมภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. พัฒนา จัดหา จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
  2. บริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศแก่ชุมชน มหาวิทยาลัย และสังคมโลก
  3. บริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
  4. พัฒนา จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงาน
- โครงสร้างองค์กรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา





โครงสร้างอัตรากำลังของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



การให้บริการ

1. บริการอ่านภายในห้องสมุด
2. บริการยืม-คืน
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. บริการสำรองหนังสือ
5. บริการจอง
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
8. บริการถ่ายเอกสาร
9. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
10. บริการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
11. บริการมุมค้นคว้าอิเล็กทรอนิกส์
12. บริการมุมพิมพ์เอกสารและรายงาน
13. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ

## ระยะเวลาการให้บริการ

### เปิดภาคการศึกษา

จันทร์ - ศุกร์                   เปิดบริการ           08.00-20.00 น.

เสาร์ - อาทิตย์               เปิดบริการ           09.00-17.00 น.

วันหยุดตามประกาศมหาวิทยาลัยปิดบริการ

### ปิดภาคการศึกษา

จันทร์ - ศุกร์                   เปิดบริการ           08.30-16.30 น.

เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดตามประกาศมหาวิทยาลัยปิดบริการ

### ก่อนสอบและระหว่างสอบ

จันทร์-ศุกร์                   เปิดบริการ           08.00-24.00 น.

เสาร์-อาทิตย์               เปิดบริการ           09.00-24.00 น.

## จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ

หนังสือฉบับพิมพ์	104,251	เล่ม
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์/eBooks	17,763	ชื่อเรื่อง
วารสารฉบับพิมพ์	400	ชื่อเรื่อง
วารสารอิเล็กทรอนิกส์/eJournals	5,342	ชื่อเรื่อง
สื่อโสตทัศน/ CD - ROM	4,317	ชื่อเรื่อง
ฐานข้อมูลออนไลน์	13	ฐานข้อมูล

การให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตลอด 24 ชั่วโมง) โดยผ่านเว็บไซต์ศูนย์บรรณสาร ฯ

<http://library.sut.ac.th>

1. บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (iPAC/SUTCat) สมาชิกสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการหรือยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง
2. บริการ Lecture on Demand
3. บริการเอกสารประกอบการสอน
4. แบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสำรองหนังสือ ฯลฯ
5. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

## สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องค้นคว้าทำงานกลุ่ม จำนวน 4 ห้อง
2. ห้องชมวีดิทัศน์ จำนวน 1 ห้อง

3. เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น และเพื่อพิมพ์เอกสาร รายงาน กว่า 220 เครื่อง พร้อมบริการพิมพ์  
ผลหน้าละ 1 บาท

4. จุดบริการ NoteBook และเชื่อมต่อ กับ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5. บริการ SUT WiFi

6. Quicktionary

7. iPod

8. eBookReader

#### บริการเชิงรุก

1. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery)

2. บริการแนะนำหนังสือใหม่

3. บริการแนะนำหนังสือขายดี

4. บริการอ่านได้อ่านดี

5. บริการยอคนักอ่าน SET Corner

6. บริการติดตามตัวเล่ม

7. บริการรับเข้าเล่มวิทยานิพนธ์

8. บริการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน

9. Bag to Home

10. การส่งข่าวสาร SMS Email

11. การอบรมการค้นคืนสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา

12. การอบรมการใช้โปรแกรม EndNote

13. ห้องสมุดเคลื่อนที่

14. SUT Book Fair

15. กิจกรรม ศบส. เคาะประตูบ้าน



การพัฒนาบุคลากร

1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตลอดปี
2. เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่างๆ จาก หน่วยงาน ภายในและภายนอก
3. สัมมนาทางวิชาการ
4. ประชุมคณะทำงานความร่วมมือ
5. ศึกษาดูงาน
6. สัมมนาประจำปี
7. จัดทำจดหมายข่าวรายเดือน (นำเรื่องมาแล้ว - นำข่าวมาบอก)
8. จัดมุมสุขใจ

#### การพัฒนาคุณภาพงาน

1. มีการส่งเสริมให้ทำวิจัยสถาบัน
2. จัดกิจกรรม สบส. เกาะประตูบ้าน
3. แบบรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

#### การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์
3. บริการพิมพ์ผล
4. บริการ Video on Demand
5. ระบบ MIS สบส.
6. ระบบฐานข้อมูลที่ สบส. จัดทำเอง
  - คลังปัญญา มทส. (SUT-IR)
  - คลังข้อสอบเก่าออนไลน์
  - ระบบรับ-ส่งไฟล์ขนาดใหญ่ (For-you)
  - ระบบบันทึกเวลาเข้า-ออก การปฏิบัติงาน
  - ระบบบันทึกการเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
  - ระบบตรวจสอบการทำงานของเครื่องแม่ข่าย

#### ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- ระยะแรก ใช้ระบบ Dynix (2537)
- ระยะที่ 2 ใช้ระบบ HORIZON (2545)
- ปัจจุบัน ใช้ระบบ ALIST (2552)

#### ระบบยืม - คืนด้วยตนเอง

- ระบบ RFID (2552)

## LibBest Library RFID Management System



- Self Checkout
- Book Return
- Security Gate

### ระบบพิมพ์ผล

- Registry Users
- Pay
- Login on Active Directory
- Security Logs
- Check Balance
- Printing jobs
- Print Received

### บริการ Video on Demand

- Lecture
- Education
- Movie
- Music
- Feature





## สารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา

ตัวอย่าง



โปรแกรมระบบที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา นำมาใช้พัฒนาระบบงานคลังปัญญา

## โปรแกรมบันทึกเวลาเข้า-ออก

## โปรแกรมระบบแจ้งการส่งเอกสาร

ระบบแจ้งการส่งเอกสาร (Mail Box)

Form Modify Box

ไม่มีข้อมูล  
: Scan Barcode :

Barcode BOX :

"ร่วมมือ ร่วมใจ รับผิดชอบต่อ ภูมิใจก้าวหน้า"

พัฒนาโดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

## โปรแกรมระบบงานสารบรรณ

จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถสืบค้นเอกสาร ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้สะดวก รวดเร็ว

ระบบงานสารบัญ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ค้นหาทะเบียนหนังสือ

ประเภทหนังสือ :  / จากแฟ้ม :

ชื่อเรื่อง :

เลขทะเบียนหนังสือ :

หน่วยงาน :

วัน/เดือน/ปี :  /  /

123

© 2012 โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



## โปรแกรมระบบงานการเงินและงบประมาณ

จัดทำโปรแกรมเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยทำการบันทึกงบประมาณที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยจัดสรรให้ฝ่ายต่างๆ ที่เสนอค่าของงบประมาณ และบันทึกการใช้จ่ายงบฯ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาตรวจสอบงบประมาณคงเหลือของแต่ละฝ่ายได้ด้วยตนเอง เพื่อบริหารจัดการงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย

บริหารการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2552			
1. ค่าจ้างประจำหน่วยงาน	View Edit Delete	30,000.00	ใช้จ่าย = 11,577.75 เหลือ = 18,422.25
2. ค่าจ้างเหมาบริการอื่นหลัง	View Edit Delete	140,000.00	ใช้จ่าย = 69,020.00 เหลือ = 70,980.00
3. ค่าจ้างเหมาบริการอื่นที่อื่นๆ	View Edit Delete	40,000.00	ใช้จ่าย = 27,400.00 เหลือ = 12,600.00
4. ค่าบริการสารสนเทศสำหรับคณาจารย์	View Edit Delete	70,000.00	ใช้จ่าย = 32,144.75 เหลือ = 37,855.25
5. ค่าใช้จ่ายกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	View Edit Delete	90,000.00	ใช้จ่าย = 37,715.00 เหลือ = 52,285.00
6. ค่าใช้จ่ายกิจกรรมผลิตเอกสารกลาง	View Edit Delete	1,200,000.00	ใช้จ่าย = 428,539.00 เหลือ = 771,461.00
7. ค่าจ้างซ่อมแซมบำรุงรักษาครุภัณฑ์	View Edit Delete	1,000,000.00	ใช้จ่าย = 711,340.45 เหลือ = 288,659.55
8. วัสดุห้องสมุด (หนังสือ)	View Edit Delete	17,336,000.00	ใช้จ่าย = 11,876,453.09 เหลือ = 5,459,546.91
9. วัสดุห้องสมุด (วารสาร)	View Edit Delete	9,521,800.00	ใช้จ่าย = 7,814,282.23 เหลือ = 1,707,517.77
10. วัสดุห้องสมุด (วารสาร)	View Edit Delete	3,500,000.00	ใช้จ่าย = 2,840,575.44

## โปรแกรมทะเบียนคุมเงินสำรองจ่าย

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านบัญชีสามารถควบคุมการใช้จ่ายเงินสำรองจ่ายของศูนย์บรรณสารฯ มีความถูกต้อง รวดเร็วถูกต้อง ตรวจสอบข้อมูลผ่านหน้า Website จึงได้พัฒนาระบบนี้ขึ้นมา



## โปรแกรมการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง

เพื่อควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลืองให้ถูกต้องตามความเป็นจริง สามารถเก็บประวัติข้อมูลการเบิกจ่ายเป็นรายบุคคลได้

ทำรายการ	แก้ไข / ลบ	แสดงผล (ค้นโดย)	สรุปเบิกจ่าย
เบิกวัสดุ	ชื่อวัสดุ	วัสดุคงเหลือ	วัสดุคงเหลือ
รับวัสดุ	วัสดุหน่วยนับปิด		ตาราง (แยกหน่วยงาน A)
เพิ่มชื่อรายการวัสดุ	ราคาวัสดุ	รับวัสดุ ทั้งหมด	ตาราง (แยกหน่วยงาน B)
เพิ่มชื่อหน่วยงาน	หน่วยงาน	รับ (เลขหนังสือ)	ตาราง (ระยะเวลา เดือน)
add งาน		รับ (วันเดือนปี)	ตาราง (ระยะเวลา วัน)
add หน่วยงาน/ฝ่าย	รับวัสดุ		
add user	เพิ่มรายการรับวัสดุ		
	รายการเบิก	รายการเบิกทั้งหมด	
	เพิ่มรายการเบิก	เบิก (เลขหนังสือ)	
		เบิก (วันเดือนปี)	
	ชื่อและรหัส	เบิก (ชื่อวัสดุ)	
		เบิก (ผู้เบิก)	
	ใช้งาน		
	ชื่อหน่วยงาน / ฝ่าย		

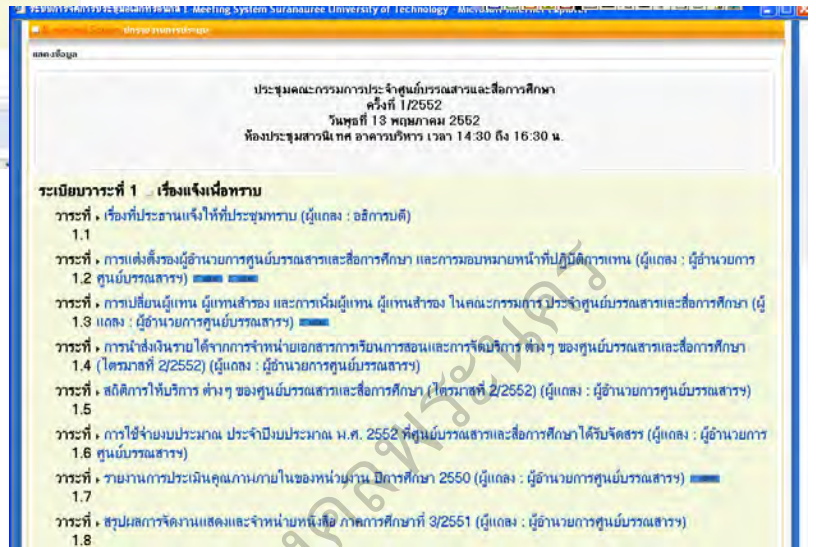
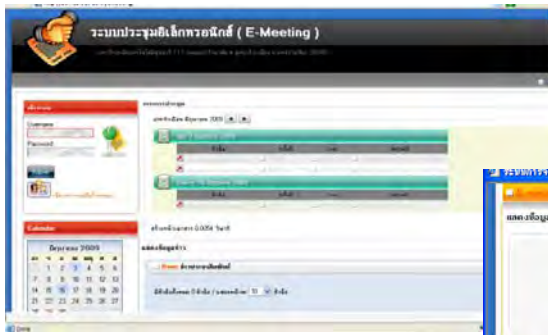
## โปรแกรมระบบการลาออนไลน์ (ผู้พัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์)

พัฒนาขึ้นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการลาหยุดงาน ซึ่งสามารถส่งข้อมูลการลาได้ทุกสถานที่ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ส่งข้อมูลถึงผู้มีอำนาจอนุมัติ เพื่ออนุมัติผ่านระบบ และระบบจะแจ้งให้ผู้ลาได้ทราบผลการลา และสามารถตรวจสอบข้อมูลการลาได้ด้วยตนเองซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน อีกทั้งเป็นการช่วยประหยัดกระดาษ

## ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้พัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์)

การประชุม E-meeting เป็นการ

นำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการประชุม โดยจัดทำระเบียบวาระการประชุมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลักษณะการประชุมผู้เข้าประชุมทุกคนจะอ่านระเบียบวาระการประชุมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์แทนการใช้กระดาษ ทั้งนี้คณะกรรมการ/ผู้ร่วมเข้าประชุม สามารถเข้าถึงระเบียบวาระการประชุมได้ตลอดเวลา



## การนำมาใช้ประโยชน์

จากการศึกษาดูงาน ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า มีระบบงานหลายระบบที่ทางสำนักวิทยบริการฯ มทร.พระนคร สามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาระบบงานห้องสมุดได้ ดังนี้

### งานด้านบริการ

1. ให้บริการ Print เอกสารด้วยตนเอง
  - ขาว-ดำ 1 บาท
  - สี 10 บาท
2. จุดมุมสำหรับให้ผู้ใช้บริการ สามารถ Scan ได้เอง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
3. บริการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน
4. บริการตู้ยืม – คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง
5. บริการตู้เก็บสัมภาระ

### ด้านอาคารสถานที่

1. ออกแบบและจัดมุมพักผ่อน
2. มุมแนะนำหนังสือที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดทุกเดือนของแต่ละศูนย์
3. มุมแนะนำวารสาร/หนังสือใหม่
5. มีห้องประชุมกลุ่มย่อย จุได้ประมาณ 5 คน ไว้สำหรับค้นคว้า
6. มุมกาแฟ สามารถนำหนังสือมาอ่านได้

### โครงการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด

1. โครงการอบรมการใช้บริการห้องสมุด
2. โครงการอบรมแนะนำการใช้ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC), ฐานข้อมูลออนไลน์ และคลังปัญญา
3. โครงการสมาชิกห้องสมุด ช่วยจัดบอร์ดนิทรรศการ
4. โครงการยอคนักอ่าน โดยมีรางวัลให้ผู้ใช้บริการยืม – คืน มากที่สุด
5. จัดงาน Book fair
6. บุคคลภายนอกสามารถใช้บริการและถ่ายเอกสารได้

ภาพกิจกรรมการศึกษาดูงาน





ส่วนบริการหนังสือ ยืม-คืน



ชั้นหนังสือ



ที่นั่งอ่านหนังสือ





บริการ scan หนังสือด้วยตนเอง



วารสาร



สื่อ



## โสตทัศน ดูหนัง ฟังเพลง



## คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น



## ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม



**กลุ่มที่ 3** งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์  
ดูงานศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

1. โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจนในบทบาท หน้าที่ ประกอบด้วย  
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย 4 งาน มีบุคลากร 7 คน

- 1) งานธุรการ
- 2) งานการเงินและพัสดุ
- 3) งานแผนงานและงบประมาณ
- 4) งานประสานงานและบริการ

1.2 ฝ่ายวิจัยและพัฒนาสื่อการศึกษา ประกอบด้วย 4 งาน มีบุคลากร 6 คน

- 1) งานจัดระบบและออกแบบสื่อการศึกษา
- 2) งานวิจัยและประเมินสื่อการศึกษา
- 3) งานจัดการฐานความรู้
- 4) งานบริการและเผยแพร่สื่อการศึกษา

1.3 ฝ่ายผลิตสื่อโสตทัศน์ ประกอบด้วย 4 งาน มีบุคลากร 11 คน

- 1) งานผลิตวีดิทัศน์
- 2) งานผลิตด้านเสียง
- 3) งานวิศวกรรมและเทคโนโลยี
- 4) งานศิลปกรรม

1.4 ฝ่ายผลิตสื่อคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 3 งาน มีบุคลากร 7 คน

- 1) งานผลิตสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์
- 2) งานผลิตสื่อประสม
- 3) งานผลิตสื่อกราฟิก

1.5 สำนักพิมพ์ ประกอบด้วย 2 งาน มีบุคลากร 2 คน

- 1) งานการศึกษา
- 2) งานการตลาด

1.6 ฝ่ายวิศวกรรมและเทคโนโลยี มีบุคลากร 1 คน

2. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

- 1) ห้องถ่ายทำรายการโทรทัศน์
- 2) ห้องตัดต่อรายการโทรทัศน์
- 3) ห้องบันทึกเสียง
- 4) ห้องเก็บข้อมูลดิจิทัล
- 5) ห้องส่งสถานีวิทยุกระจายเสียง

### 3. เปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ และลักษณะงาน

ลักษณะงานที่เหมือนกัน

- 1) การผลิตรายการโทรทัศน์การศึกษา
- 2) การผลิตสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์
- 3) โปรแกรมที่ใช้เป็นระบบ LMS คือ Moodle
- 4) การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่มหาวิทยาลัย
- 5) การผลิตรายการวิทยุ
- 6) การให้บริการสื่อวีดิโอออนดีมานด์
- 7) การผลิตแผ่นวีดิทัศน์การศึกษา

ลักษณะงานที่แตกต่างกันที่ ม. สุรนารีมีมากกว่า

- 1) โครงสร้างขององค์กรที่เป็นระบบ
- 2) จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ
- 3) การมีโอกาสคัดคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 4) งบประมาณที่เพียงพอ
- 5) อุปกรณ์เครื่องมือที่มากพอ

การเปรียบเทียบข้อ ได้เปรียบ

มทร.พระนคร มีปริมาณการผลิตสื่อโทรทัศน์การศึกษาที่มากกว่า ในภาวะที่มีความจำกัดด้านเครื่องมือที่น้อยกว่า

ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย

ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ยินดีให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ร่วมปฏิบัติงานเพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงาน ณ สถานปฏิบัติงานจริง (คาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์)

### สรุปการการประชุมของงานพัฒนาศูนย์วิทยบริการสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. งานที่จะต้องดำเนินการต่อไป

1.1 ปรับปรุงรูปแบบการผลิตสื่อโทรทัศน์การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

- 1) กำหนดรูปแบบของกราฟิกในรายการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) กำหนดไตเติล เอ็นไตเติลให้เป็นรูปแบบของมหาวิทยาลัย และเพิ่มข้อความ “ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” เพื่อการผลิตแผ่นวีดิทัศน์และเผยแพร่ในรูปแบบอื่น
- 3) กำหนดมาตรฐานการแปลงไฟล์สำหรับเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสม

4) หาช่องทางการเผยแพร่รายการผ่านสื่อโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมอื่น เช่น ETV CTH

#### 1.2 การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสำนักวิทยบริการฯ

- 1) ดำเนินการผลิตวีดิทัศน์แนะนำสำนักวิทยบริการฯ
- 2) จัดทำเอกสารเผยแพร่ผลการดำเนินงานทั้งในรูปแบบรูปเล่มเอกสาร และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 3) จัดทำเว็บจัดเก็บภาพกิจกรรมของสำนักวิทยฯ และของมหาวิทยาลัยฯ ที่ดำเนินการโดยสำนักวิทยฯ

#### 2. ทิศทางการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนอีเลิร์นนิ่ง

- 2.1 จัดอบรมคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย ให้มีความรู้และทักษะการผลิตสื่อการเรียนการสอน อีเลิร์นนิ่ง อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง โดยจะมีทีมงานของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะคอยให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคการจัดทำอย่างใกล้ชิด จนสามารถผลิตสื่อการสอนให้เสร็จทั้งรายวิชา
- 2.2 จัดเตรียมห้องปฏิบัติการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการผลิตสื่อการเรียนการสอน อีเลิร์นนิ่ง ของคณาจารย์ และเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการผลิต
- 2.3 ผลักดันให้คณาจารย์เป็นผู้ผลิตสื่อการเรียนการสอนอีเลิร์นนิ่งได้เอง โดยการช่วยเหลือของผู้ปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.4 จัดโครงสร้างบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- 2.5 สนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน



ประมวลภาพจากการศึกษาดูงานของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์



---

โครงการสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการบริหารและการบริการงานวิทยบริการ

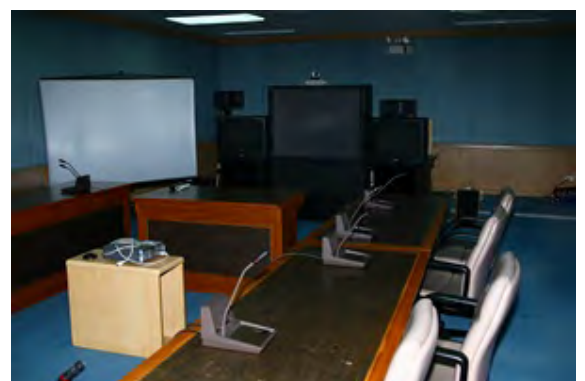












## สรุปการบรรยาย

### การพัฒนาจิตบริการร่วมของพนักงานทั้งองค์กร



การสร้างจิตบริการ คือ การพัฒนาทัศนคติ ความคิด และความสำนึกในความสำคัญของ “ผู้รับบริการ” และคือความอยู่รอดขององค์กร รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อร่วมกันว่า “การบริการ” ที่ดีเยี่ยมเท่านั้นที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ที่ดีและประทับใจนั้นนอกจากจะเต็มใจใช้บริการจากเราเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังจะช่วยไปบอกต่อให้คนอื่นๆ ทราบต่อไปอีกด้วย หากบริการไม่ดี ผู้รับบริการก็จะไม่กลับมาใช้บริการกับองค์กรของเราจิตบริการคือการเข้าถึงคำว่า “ผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง

จิตสำนึกบริการนี้เป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ แต่ก็สร้างได้ พัฒนาได้ ซึ่งมี 3 วิธี

1. การกำหนดค่านิยมร่วมในการบริการ
2. การสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงานในการดูแลผู้รับบริการ
3. การกำหนดเรื่องเด่นเน้นย้ำประจำปีขององค์กร

การกำหนดค่านิยมร่วมในการบริการ (Corporate Customer Service Values) การบริการที่มาจากใจ เพื่อครองใจลูกค้านั้นจริงๆ แล้วไม่มีสูตรสำเร็จกำหนดไว้ชัดเจน การฝึกอบรมเรื่องการบริการช่วยได้เพียงพื้นฐานความรู้ ความสามารถในเรื่องขั้นตอน วิธีการต่างๆ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันผู้รับบริการมีความต้องการที่แตกต่างหลากหลาย ปัญหาของผู้รับบริการมีความสลับซับซ้อน ดังนั้น จึงยากมากที่องค์กรจะเขียนระเบียบวิธี กระบวนการ เงื่อนไข กฎเกณฑ์ให้สามารถครอบคลุมการดูแลปัญหาของผู้รับบริการ ได้ครบถ้วน

องค์กรจึงต้องใช้กลยุทธ์ในการกำหนดเป็นค่านิยมในการบริการผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นกรอบกว้างๆ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ค่านิยมเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสิ่งที่องค์กรเล็งเห็นว่ามีความสำคัญและควรนิยมนำปฏิบัติร่วมกัน ตัวอย่างค่านิยมการบริการผู้รับบริการ



ประการแรก เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการประดุจผู้มีพระคุณ  
ประการที่สอง กล่าวตัดสินใจเสนอบริการที่เหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ  
ประการที่สาม ซื่อสัตย์ต่อบริการ เมื่อผิดพลาดต้องยอมรับและแก้ไข

ค่านิยมที่องค์กรกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ นั้น จะเป็นการส่งสัญญาณว่า องค์กรมีความมั่นใจในตัวพนักงาน  
ผู้ปฏิบัติงานในการดูแลผู้รับบริการ และกำลังส่งเสริมให้พนักงานใช้ความคิดและวิจารณญาณของตนเอง  
ได้อย่างเต็มที่ ว่าหากเขาปฏิบัติต่อผู้รับบริการประดุจผู้มีพระคุณ พนักงานต้องให้เกียรติ ให้การรับฟังและ  
ดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มที่ การปฏิบัติต่างๆ ย่อมถูกต้องและเป็นสิ่งที่มีคุณค่า



ค่านิยมการให้พนักงาน “กล่าวตัดสินใจ เสนอบริการที่เหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ” เป็นการ  
เปิดทางให้พนักงานค้นหาแง่มุม และ โอกาสที่จะดูแลผู้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างแตกต่างกันได้  
และแน่นอนสามารถเสนอบริการหรือการแก้ไขปัญหาที่ไปได้ไกลกว่าการแอบอิงอาศัยกฎเกณฑ์และ  
ระเบียบต่างๆ ที่กำหนดในการทำงาน การบริการในลักษณะเช่นนี้ ผู้รับบริการย่อมสามารถสัมผัสจิต  
บริการหรือการบริการที่มาจากใจของพนักงาน พนักงานผู้ให้บริการเองก็จะรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสใช้  
ความสามารถและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานบริการด้วย

ค่านิยมที่มุ่งเน้นเรื่อง “การซื่อสัตย์ต่อบริการ เมื่อผิดพลาดต้องยอมรับและแก้ไขซดเซยความเสียหายและ  
ความรู้สึกของผู้รับบริการ” นั้น เป็นแนวคิดและแนวการปฏิบัติที่องค์กรต้องการยกระดับบรรทัดฐานใน  
การทำงานบริการและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ องค์กรกำลังบอกพนักงานว่า การบริการอาจจะเกิด  
ความผิดพลาดได้ พนักงานไม่ต้องกลัวการกล่าวโทษ

ความซื่อสัตย์ที่กล้ายอมรับผิดกับผู้รับบริการต่างหาก เป็นสิ่งที่มีคุณค่ากว่าและขอให้พนักงานไม่ทำแค่  
เพียงแก้ไขปัญหแก่ผู้รับบริการ แต่ต้องค้นหาวิธีการที่จะซดเซยความรู้สึกที่เสียไปของลูกค้าได้อย่าง  
เหมาะสมด้วย ค่านิยมข้อนี้ ก็จะทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานและพยายามรักษาความสัมพันธ์

กับผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเช่นนี้ ผู้รับบริการก็ย่อมรู้สึกได้ว่า พนักงานใช้ทั้ง  
สมองและใจในการทำงานบริการ



ค่านิยมการให้บริการอาจจะมีอีกหลายข้อก็ได้ ขึ้นอยู่กับจุดเน้นในด้านภาพลักษณ์การบริการของแต่ละ  
องค์กร แต่ประเด็นสำคัญอยู่ที่การส่งเสริมให้มีการหมั่นระลึกรณีถึง และนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ  
อาจใช้วิธีนำค่านิยมไปพูดคุยเน้นย้ำกันในการประชุมพนักงาน การพูด คิด และทำเรื่องค่านิยมจากทุกคน  
และทุกวันจะช่วยสร้างความรู้สึกร่วมได้ การย้ำเตือนอย่างต่อเนื่องก็เป็นเสมือนการ Self Talk (การกำหนด  
ไว้ในจิตใจ) หรือเหมือนการปรับ mindset คือ ปรับแนวคิดและทัศนคติไปทีละเล็กละน้อยในการทำงาน  
บริการด้วยใจ

การนำกรณีการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงที่สะท้อนค่านิยมแต่ละด้านนั้น มาแลกเปลี่ยนกันบ่อยๆ ก็จะช่วยทำ  
ให้เห็นความหมายและแนวทางการปฏิบัติได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และแน่นอนว่า หากวิถีคิดและการปฏิบัติ การ  
ให้บริการกับผู้รับบริการที่มาจากใจนั้นชัดเจนขึ้น ปฏิบัติกันเป็นวงกว้างขึ้น และต่อเนื่องก็จะกลายเป็น  
วัฒนธรรมการทำงานที่ยั่งยืนได้

วิธีการทำให้พนักงานมีความตระหนักร่วมกันในการดูแลผู้รับบริการดังกล่าวนี้ สามารถทำโดยการกระตุ้น  
เตือนผ่านการสื่อสารช่องทางต่างๆ ภายในองค์กร และควรต้องจัดอบรมสัมมนา เรื่องการบริการ  
ผู้รับบริการให้กับพนักงานที่ไม่ได้ติดต่อผู้รับบริการโดยตรงด้วย โดยเนื้อหาเน้นแนวคิดการบริการและให้  
ความรู้เกี่ยวกับจุดสำคัญที่ผู้รับบริการสัมผัสการบริการ (Touch Points) นั้นว่ามีทั้งส่วนที่เป็น Human  
Touch Point คือ พนักงาน และ Non Human Touch Point เช่น website, e-Services ฯลฯ

ดังนั้น ทุกคนจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบบริการและมีส่วนร่วมในการสร้างความ  
ประทับใจในการบริการแก่ผู้รับบริการ นอกจากการอบรมสัมมนาแล้ว การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ทุกคน  
ช่วยกันดูแลผู้รับบริการ เช่น ร่วมจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้รับบริการในโครงการต่างๆ เป็นต้น การทำให้  
พนักงานในหน่วยงานสนับสนุนมีโอกาสสัมผัสงานการบริการผู้รับบริการ และได้พบกับผู้รับบริการจริงๆ  
ในช่วงต่างๆ เป็นการช่วยเสริมให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการ และสร้างจิตสำนึกในการเป็นทีมบริการ  
ผู้รับบริการที่เข้มแข็งยิ่งขึ้นด้วย

### การสร้างควมมีส่วนร่วมของพนักงานในการดูแลผู้รับบริการ

วิธีการที่สอง เป็นการสร้างควมมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในการดูแลผู้รับบริการ หมายถึง การทำให้พนักงานทุกคนไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานบริการผู้รับบริการ หรือหน่วยงานสนับสนุน หลังบ้านมีความเข้าใจว่าทุกคนเป็นห่วงโซ่บริการที่ร้อยต่อกันจนบริการถูกส่งมอบถึงมือผู้รับบริการ

### การกำหนดเรื่องเด่นเน้นย้ำประจำปีขององค์กร (Corporate Theme)

วิธีการที่สาม คือ การกำหนด Corporate Theme หรือ เรื่องเด่นเน้นย้ำ ประจำปีขององค์กรทางด้านการบริการด้วยใจ เพื่อปลูกจิตบริการของพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงสามารถดำเนินการประกาศเป็นปี ๆ เช่น ปีแห่งการบริการที่เป็นเลิศ, ปีแห่งการรับฟังเสียงลูกค้า หรือ ปีแห่งการเข้าไปนั่งในใจลูกค้า Winning Customer's Heart Year เป็นต้น

การกำหนด Theme แต่ละปีช่วยทำให้มีประเด็น หรือเนื้อหาที่แจ่มชัดในการออกแบบกิจกรรมในส่วนต่างๆ ตลอดทั้งปีให้สอดคล้องกับ Theme ดังกล่าว เช่น จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และโอกาสเดียวกันนั้น กิจกรรมเช่นนี้ช่วยย้ำว่าการบริการเป็นหัวใจ สำคัญขององค์กร ซึ่งความสำเร็จเกิดจากความร่วมมือของทุกคนที่ต้องทำด้วยใจ เพื่อย้ำว่าการบริการอยู่ในจิตใจของทุกคนทุกระดับ



### การเริ่มต้นของการพัฒนาจิตบริการแก่พนักงานทั้งองค์กร

แนวทางที่มุ่งเน้นให้พนักงานผู้ให้บริการ (Human Touch Point) เป็นแหล่งที่สร้างโอกาสที่สร้างควมรู้สึกผูกพันกับผู้รับบริการนั้น อาจเป็นเพราะผู้รับบริการ ยังคงชอบที่จะติดต่อกับคนหรือพนักงานมากกว่าจะติดต่อกันผ่านช่องทางด้านอื่น ๆ ดังนั้นหากผู้ให้บริการ สามารถสะท้อนท่าทีการให้บริการที่ ใส่ใจ เต็มใจ หรือหาแง่มุมที่สร้างควมรู้สึกประทับใจได้ ก็จะช่วยสร้างความสำเร็จแก่องค์กรในระยะยาวได้

การพัฒนาจิตสำนึกการบริการหรือ Service Mind แก่พนักงานเป็นเรื่องที่ยาก เพราะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง อาทิ

- ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- การพัฒนาทักษะและความสามารถที่หลากหลายและทันเหตุการณ์
- การออกแบบงานและระบบสนับสนุน เพื่อเอื้อต่อการให้บริการที่ดี

วิธีการคือ พัฒนาพนักงานที่มีอยู่เดิม หรือสรรหาพนักงานใหม่ที่มีต้นทุนของผู้ที่มี Service Mind เข้ามาร่วมงาน เพื่อลดทอนเวลาในการพัฒนาทักษะบริการซึ่งต้องทำด้วยใจ ปัจจุบันมีเครื่องมือที่น่าเชื่อถือหลายอย่างในการประเมินว่า พนักงานผู้นั้นมีทัศนคติ มีคุณลักษณะ พฤติกรรมที่สะท้อนได้ว่า เขามีทุนของ Service Mind มากน้อยแค่ไหน เช่น ทางด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เปิดใจกว้าง มองโลกในแง่ดี ฯลฯ



### การสร้าง Service Mind

การสร้างหัวใจแห่งการบริการนำไปสู่การทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเพราะบริการส่วนใหญ่ใช้คนในการผลิตบริการไปสู่ผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ Service Mind มีความหมายดังนี้

- ต้องมีรอยยิ้ม มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
- มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการ
- ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
- ให้บริการอย่างประทับใจ
- บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน



- ความอดทนการเก็บอารมณ์
  - มีความเชื่อถือ
  - การยอมรับ
  - การให้ความสำคัญ
  - การอุทิศตน
2. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และ ต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
  3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น
  4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ



5. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติตามอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี



7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการมีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า
9. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

# การนำ COMPETENCY มาใช้ในระบบราชการไทย



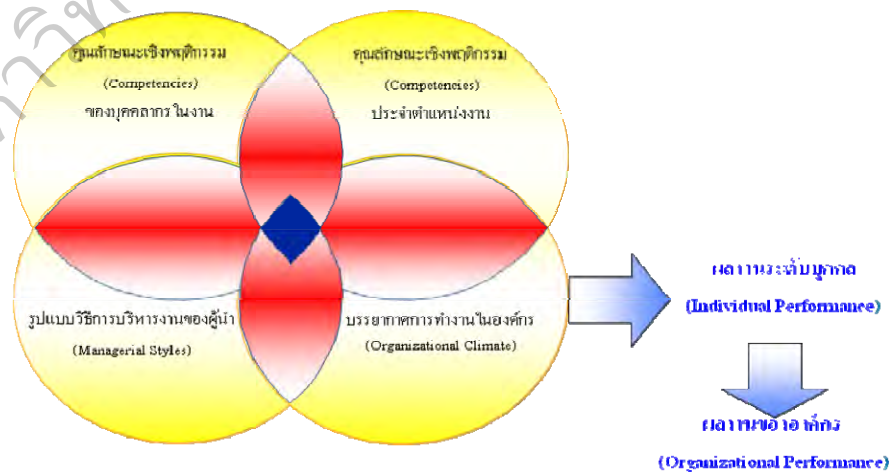
แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐได้ระบุให้การปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ที่เน้น

- การทำงานโดยยึดผลลัพธ์
- ความคุ้มค่า
- ความรับผิดชอบ
- ความสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ

แนวทางการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่ง

- ความรู้ความสามารถ
- ทักษะ
- ประสิทธิภาพ
- สมรรถนะของบุคคล (Competency)
- ผลสำเร็จของงานของตำแหน่ง

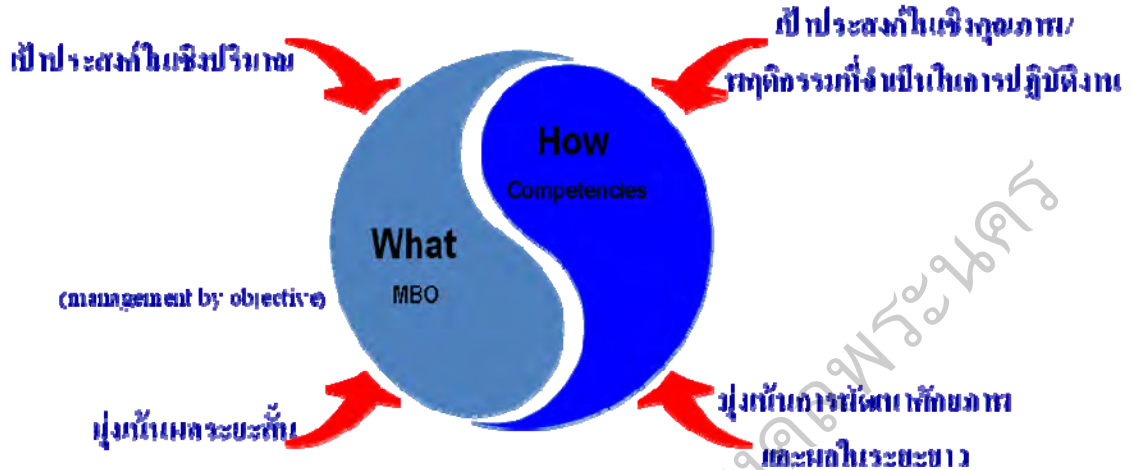
## องค์ประกอบของผลงานที่ดีในองค์กรต่างๆ



**ผลงาน**

โดยทั่วไปแล้ว “ผลงาน” ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

- (1) เป้าประสงค์ในเชิงปริมาณหรือตัวเลข (Quantitative Targets)
- (2) เป้าประสงค์ในเชิงคุณภาพหรือพฤติกรรม (Competency)

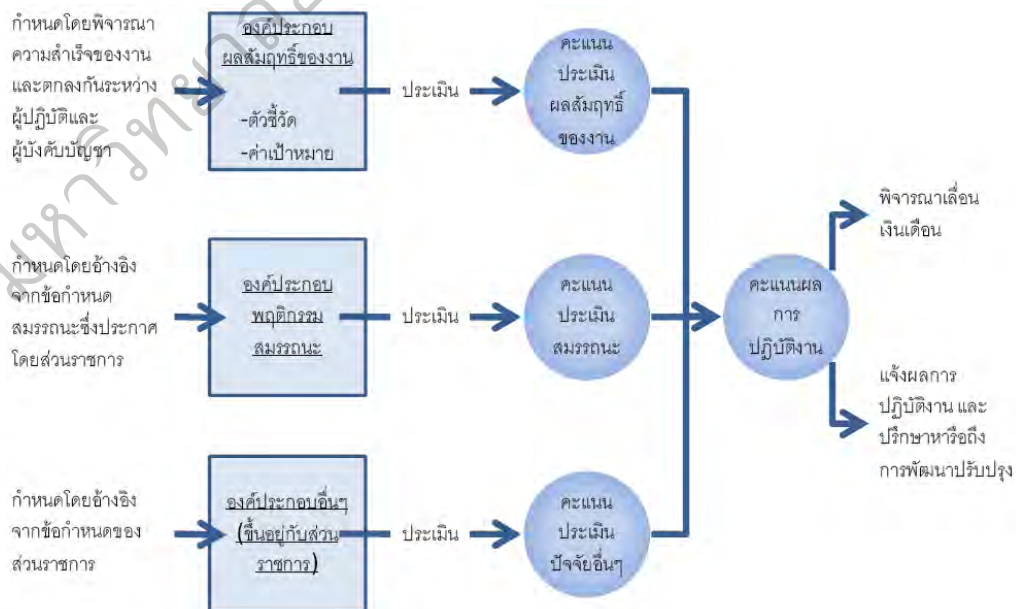


สมรรถนะ (Competency) คืออะไร

คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าว

- มากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ
- ในสถานการณ์หลากหลายกว่า
- ได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

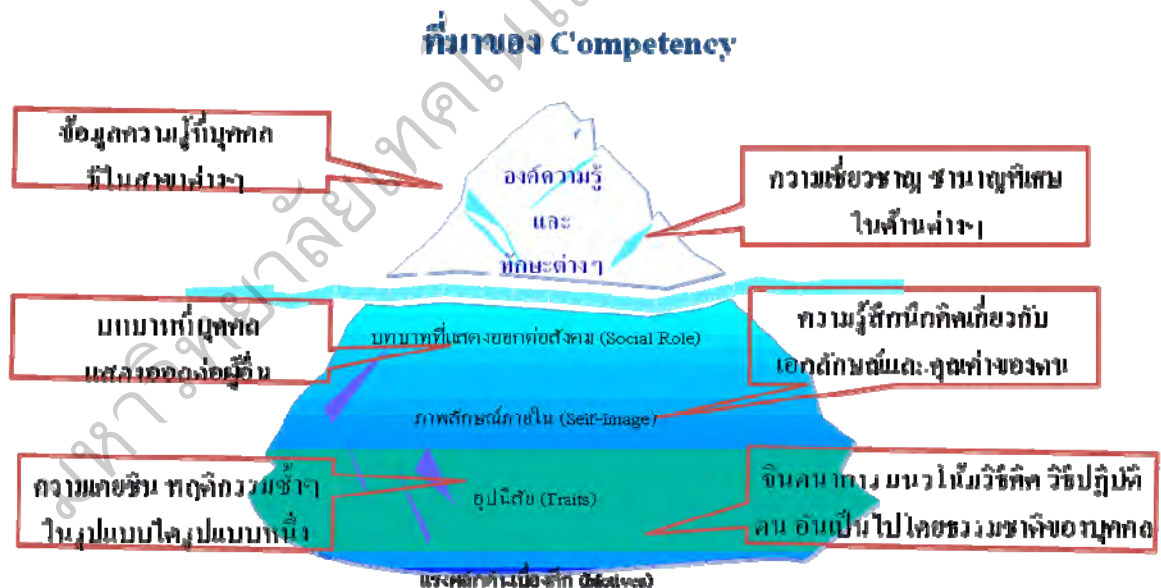
**ภาพองค์รวมของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**



## การแบ่งระดับผลงาน

การแบ่งระดับผลงาน จะพิจารณาแยกออกเป็น 2 กรณี คือกรณีทั่วไป ซึ่งครอบคลุมข้าราชการ และกรณีข้าราชการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดย 2 กรณีนี้ แตกต่างกันที่ การแบ่งระดับผลงาน โดยกรณีแรก จะแบ่งระดับผลงานออกเป็นอย่างน้อย 5 ระดับ ส่วนกรณีหลังจะต้องแบ่งเพิ่มว่า ผ่าน/ไม่ผ่าน ด้วย

กรณี	ระดับผลการประเมิน	คะแนนในแต่ละระดับ	หมายเหตุ
๑. ทั่วไป	ดีเด่น	ส่วนราชการสามารถกำหนดช่วงคะแนนของแต่ละระดับได้ตามความเหมาะสม	ส่วนราชการต้องประกาศให้ทราบทั่วกัน (ประกาศเฉพาะผู้มีผลการประเมิน “ดีเด่น” และ “ดีมาก” กรณีว่าแนกผลการประเมินเป็น ๕ ระดับ)
	ดีมาก		
	ดี		
	พอใช้	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	-
	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน
๒. ข้าราชการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ	ผ่านการประเมิน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ในแต่ละองค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ	-
	ไม่ผ่านการประเมิน	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ ในองค์ประกอบใดหรือทั้งสององค์ประกอบ	-



## กลุ่มงานบริหาร (Senior Executive)



สมรรถนะ	พฤติกรรม	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาทำงานไม่ตรงเวลา</li> <li>- ไม่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>- ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรงต่อเวลา</li> <li>- รับผิดชอบ</li> <li>- ละเอียดรอบคอบ</li> <li>- ขยันตั้งใจทำงาน</li> </ul>



สมรรถนะ	พฤติกรรม	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
จิตสำนึกในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บิดการะให้ผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการให้บริการ</li> <li>- ไม่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เต็มใจให้บริการ</li> <li>- ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้</li> </ul>

สมรรถนะ	พฤติกรรม	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สนใจใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขวนขวายหาความรู้ใหม่ ๆ มาปรับใช้ในงานตลอดเวลา</li> </ul>

สมรรถนะ	พฤติกรรม	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
จริยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่เป็นคนที่รักษาสัญญา</li> <li>- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่า ประโยชน์ส่วนรวม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำงานซื่อสัตย์</li> <li>- โปร่งใส</li> <li>- ยึดมั่นในหลักการ</li> </ul>

สมรรถนะ	พฤติกรรม	
	พฤติกรรมที่ไม่ดี	พฤติกรรมที่ดี
การทำงานเป็นทีม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่รับฟังความคิดเห็นของกลุ่ม</li> <li>- ไม่ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลกลุ่ม</li> <li>- หากมีความขัดแย้งในกลุ่ม มักจะไม่ช่วยแก้ไขปัญหา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับฟังและยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น</li> <li>- ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานของกลุ่มประสบความสำเร็จ</li> </ul>

## สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

1. วิสัยทัศน์
2. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ
3. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน
4. การควบคุมตนเอง
5. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น
6. การคิดวิเคราะห์
7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
8. การพัฒนาศักยภาพคน
9. การมองภาพองค์รวม
10. การดำเนินการเชิงรุก
11. ความถูกต้องของงาน
12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
13. สภาวะผู้นำ
14. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
15. ความมั่นใจในตนเอง
16. การสืบเสาะหาข้อมูล
17. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
18. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
19. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
20. ศูนย์รักษาทางศิลปะ

**“ผู้เตรียมพร้อม... ย่อมได้เปรียบ”**

**และ**

**“ผู้ที่อยู่ข้างหน้าย่อมเห็นแสงที่สว่างกว่า”**

## สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation-ACH)

**คำจำกัดความ :** ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

<b>ระดับที่ 0 :</b> ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
<b>ระดับที่ 1 :</b> แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี <ul style="list-style-type: none"><li>• พยายามปฏิบัติตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง</li><li>• มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อเวลา</li><li>• มีความรับผิดชอบพยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา</li><li>• แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น</li><li>• แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อประสบพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน</li></ul>
<b>ระดับที่ 2 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ <ul style="list-style-type: none"><li>• กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี</li><li>• ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดหรือเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน</li><li>• ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</li><li>• มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน หรือข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ</li></ul>
<b>ระดับที่ 3 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น <ul style="list-style-type: none"><li>• ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น</li><li>• เสนอหรือทดลองวิธีการหรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม</li></ul>

<p><b>ระดับที่ 4 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่มีใครทำมาก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li> <li>● พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่มีใครทำได้มาก่อน</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ 5 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจได้ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li>● บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้</li> </ul>

## 2. จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Orientation)

**คำจำกัดความ :** ความเข้าใจในคุณลักษณะ และวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ ตลอดจนสามารถเข้าใจความต้องการ หรือปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน และสามารถดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือประชาชน

<p><b>ระดับที่ 0 :</b> ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน</p>
<p><b>ระดับที่ 1 :</b> แสดงความเต็มใจในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</li> <li>● ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ</li> <li>● แจ่มแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆที่ให้บริการอยู่</li> <li>● ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ 2 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ</li> <li>• รับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ โดยไม่แสดงความไม่พอใจ</li> <li>• ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกิน ความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>• ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li> <li>• นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</li> <li>• ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือ ใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> <li>• ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> </ul>
<p><b>ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li>• ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ</li> <li>• สามารถให้ความเห็นส่วนตัว ที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ</li> </ul>



### 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP)

**คำจำกัดความ :** ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

<b>ระดับที่ 0 :</b> ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
<b>ระดับที่ 1 :</b> แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"><li>ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</li><li>หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น</li><li>ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ</li></ul>
<b>ระดับที่ 2 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน <ul style="list-style-type: none"><li>รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการทำงานของคุณ</li><li>ติดตาม รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<b>ระดับที่ 3 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ <ul style="list-style-type: none"><li>เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง</li><li>สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้</li><li>สั่งสมความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต</li><li>สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li></ul>
<b>ระดับที่ 4 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"><li>มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม</li><li>สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li><li>ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<b>ระดับที่ 5 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ <ul style="list-style-type: none"><li>สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li><li>ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน</li><li>มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>

#### 4. จริยธรรม (Integrity-ING)

**คำจำกัดความ :** การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของสภายุติธรรมและประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ

<b>ระดับที่ 0 :</b> ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
<b>ระดับที่ 1 :</b> มีความซื่อสัตย์สุจริต <ul style="list-style-type: none"><li>• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย</li><li>• แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริตเปิดเผยตรงไปตรงมา</li></ul>
<b>ระดับที่ 2 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะเชื่อถือได้ <ul style="list-style-type: none"><li>• รักษาความลับ มีสิ่งจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง</li><li>• มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย</li></ul>
<b>ระดับที่ 3 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ <ul style="list-style-type: none"><li>• ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว</li><li>• เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ</li></ul>
<b>ระดับที่ 4 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"><li>• ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงานและประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้</li><li>• กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมแม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์</li></ul>
<b>ระดับที่ 5 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผลของความยุติธรรม <ul style="list-style-type: none"><li>• ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงานและประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต</li></ul>

## 5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW)

**คำจำกัดความ :** ความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกับคนอื่น โดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างกลุ่มบุคคล อาศัยความสัมพันธ์ร่วมมือประสานกัน ฟังพาท้ายซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องานและผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนเกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีในทางสังคมระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน

<b>ระดับที่ 0 :</b> ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
<b>ระดับที่ 1 :</b> ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ <ul style="list-style-type: none"><li>• ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม</li><li>• รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม</li><li>• ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม</li></ul>
<b>ระดับที่ 2 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน <ul style="list-style-type: none"><li>• สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี</li><li>• เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี</li><li>• กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง</li></ul>
<b>ระดับที่ 3 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม <ul style="list-style-type: none"><li>• รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน</li><li>• ประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม</li><li>• ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li></ul>
<b>ระดับที่ 4 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนและช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"><li>• ยกย่อง กล่าวชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ได้อย่างจริงใจ</li><li>• แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องให้ร้องขอ</li><li>• รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม</li></ul>
<b>ระดับที่ 5 :</b> แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"><li>• เสริมสร้างความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว</li><li>• ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม</li><li>• ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติการกิจใหญ่น้อยต่างๆ ให้บรรลุผล</li><li>• ประสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้</li></ul>

ทดสอบสมรรถนะบุคลากร  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## แนวทางการพัฒนางานในอนาคต

➔ งานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง



### กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ปัญหาที่พบ

1. ปัญหานักศึกษาปี 1 ได้รับ User Account ในการใช้งานระบบจัดการบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ช้า
2. ระบบ Wi-Fi RMUTP มาสามารถใช้งานระบบจัดการบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้
3. User ไม่สามารถโหลดไฟล์ที่ผ่านทาง FTP ได้เช่น Driver ต่างๆ
4. ปัญหาการเดินทางไปแก้ปัญหาในแต่ละศูนย์ เช่น รถตู้ไม่มี ไม่ว่าง



## แนวทางการพัฒนากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. พัฒนาระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย ip phone เข้ามาใช้งานในมหาวิทยาลัย เพื่อลดค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างศูนย์ต่างๆของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบ Wi-Fi RMUTP ให้ครอบคลุมพื้นที่ใช้งานทั้งภายในและภายนอกอาคารของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาระบบควบคุมการใช้งานห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ในแต่ละศูนย์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. พัฒนาระบบการให้บริการเครื่องพิมพ์แก่นักศึกษาในทุกศูนย์
5. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ เมื่อมีระบบใหม่ๆเกิดขึ้นให้ทุกคนทราบ
6. พัฒนาศูนย์บุคลากรในระบบงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับงาน เพื่อให้เข้าใจเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

## แนวทางการพัฒนากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. พัฒนาการแก้ปัญหาเมื่อระบบเครือข่ายเกิดขัดข้อง โดย
  - ให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นก่อน
  - จัดทำคู่มือการตรวจสอบแก้ปัญหาเบื้องต้น
8. พัฒนาระบบแจ้งซ่อมผ่าน web มาใช้งานกับทุกศูนย์ และทุกงานที่ได้ปฏิบัติ เพื่อเป็นรายงานภาระงานให้กับผู้บริหาร
9. จัดอบรมการใช้งานและการแก้ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย



## งานพัฒนาระบบสารสนเทศ



### แนวทางการพัฒนางานระบบสารสนเทศ

#### • โครงการพัฒนาระบบ E-Office

##### • E-document

เชื่อมต่อกับ E-mail มหาวิทยาลัย

##### • ระบบจองห้องประชุม

##### • ระบบเช่าห้องอบรม

##### • ระบบจองรถ

##### • ระบบคำนวณและรายงานการปฏิบัติงานนอกเวลา

##### • ระบบการลา (ใช้ภายในสำนัก)

## แนวทางการพัฒนางานระบบสารสนเทศ

### ● ปรับปรุงระบบบัญชีผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์

- พัฒนา **ui** สำหรับเพิ่ม **user** นักศึกษาใหม่ให้กับผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้
- ปรับปรุงความถูกต้อง ของข้อมูลบน **Active Directory**
- พัฒนาการ **transfer** ข้อมูลอาจารย์และเจ้าหน้าที่จากระบบ **HRM**

## แนวทางการพัฒนางานระบบสารสนเทศ

### ● พัฒนาเว็บไซต์

- ปรับปรุงเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สวท.)
- ปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุด
- จัดทำเว็บไซต์งานพัฒนาทรัพยากรและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

## งานพัฒนาศูนย์วิทยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์



### สิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1. ได้รู้กระบวนการทำงานของ ม.เทคโนโลยีสุรนารี ที่เราสามารถนำมาปรับใช้กับหน่วยงานของเราได้เช่น
  - การกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนของแต่ละคน
  - การลำดับการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอน
  - ได้เข้าใจการทำงานในสื่อ e-learning มากขึ้น
  - การจัดสรรพื้นที่ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

## ภาระงาน

1. ผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
2. ผลิตสื่อการเรียนการสอน e-learning
3. ผลิตรายการวิทยุ

## ปัญหา/แนวทางแก้ไข

### 1. ผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

#### 1.1 ปัญหา

1.1.1 ด้านอุปกรณ์ - มีปัญหาบ่อย เช่น เครื่องตัดต่อแบบพกพา ที่มีอยู่ปัจจุบัน ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากต้องไปทำงานนอกสถานที่ ทำให้ต้องเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ จึงส่งผลโดยตรงต่ออุปกรณ์ ทำให้เสื่อมสภาพเร็วขึ้น

- อุปกรณ์ประกอบจาก ณ ปัจจุบันที่ใช้งานอยู่เริ่มเสื่อมสภาพ และอยากต้องการปรับปรุง ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

- อุปกรณ์เสริมในการถ่ายทำ ที่อยากได้เพิ่มคือ รางดอลลี, ที่เก็บสายเคเบิล

1.1.2 ด้านแรงสนับสนุน ไม่มีแรงสนับสนุนในการไปทำงานนอกสถานที่

- ค่าเดินทางออกนอกสถานที่ เช่นงานเกษียณอายุราชการ มีความจำเป็นต้องถ่ายทำนอกสถานที่ แต่ไม่มีค่าเดินทางในการรองรับงานนี้

- การขอบริการรถตู้ของมหาวิทยาลัย เมื่อออกไปทำงานนอกสถานที่เนื่องจากงานที่ผ่านมา ไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากทางหน่วยงานที่รับผิดชอบ



## ปัญหา/แนวทางแก้ไข (ต่อ)

### 1.2 แนวทางแก้ไข

#### 1.2.1 ด้านอุปกรณ์

- ควรมี เครื่องติดต่อแบบพกพา สำหรับใช้งานนอกสถานที่
- ควรมีงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ประกอบฉาก
- ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์เสริมในการถ่ายทำ เช่น รางดอลลีย์, ที่เก็บสายเคเบิล

#### 1.2.2 ด้านแรงสนับสนุนไม่มีแรงสนับสนุนในการไปทำงานนอกสถานที่

- ควรมีงบประมาณสำหรับค่าเดินทางออกนอกสถานที่ประจำหน่วยงานนั้นๆ เพื่อความสะดวก
- ควรจัดรถตู้ไว้บริการสำหรับงานนอกสถานที่ในกรณีเร่งด่วนเพื่อความสะดวกในการทำงาน

## ปัญหา/แนวทางแก้ไข (ต่อ)

### 2. ผลิตสื่อการเรียนการสอน e-learning

#### 2.1 ปัญหา

- 2.1.1 ด้านอาจารย์
  - ขาดความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน
  - ขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำ e-learning
  - ขาดความร่วมมือในการทำงาน
  - อาจารย์ขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน
- 2.1.2 ด้านเนื้อหา
  - เนื้อหาที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอนมีไม่ครบ ขาดความสมบูรณ์
  - อาจารย์ผู้สอนขาดการจัดการด้านบทเรียน
- 2.1.3 ด้านผู้เรียน
  - ไม่มีนักศึกษาเข้ามาใช้ทเรียนออนไลน์
  - นักศึกษาขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน

## ปัญหา/แนวทางแก้ไข (ต่อ)

### 3. ผลิตรายการวิทยุ

#### 3.1 ปัญหา

- ขาดบุคลากรทางการผลิตรายการวิทยุโดยตรง
- บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการผลิตรายการวิทยุ

#### 3.2 แนวทางการแก้ไข

- ฝึกอบรม/ฝึกงาน ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน

## งานสำนักงานเลขานุการ



### งานบริหาร

- ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการแจ้งข้อมูล/เอกสาร/หนังสือเวียน ให้กับบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ ถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วนจะโทร. แจ้งถึงตัวบุคคลโดยตรง
- ใช้ระบบ **e-Office** เกี่ยวกับการลาโดยผ่านระบบ เช่น ลาป่วย ลากพักร้อน ลากิจ โดยบุคลากรที่อยู่ตามศูนย์ สามารถลาโดยผ่านระบบ ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานและมีความสะดวก
- พัฒนางานด้านประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนัก โดยการนำข้อมูลการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในส่วนของงานห้องสมุด งานสตูดิโอ และข้อมูลกิจกรรมของงานในส่วนอื่น ๆ เพื่อนำมารวบรวมจัดทำเป็นผลการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการฯ และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย