

# รายงานผล

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
“การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)  
ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”

ระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

โดย  
นางลัทธนา ทศนาร  
สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมรัฐราช

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

# รายงานผล

## โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

“การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)

ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”

ระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

โดย

นางลักขณา ทศนาร

สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

## คำนำ

ตามที่สำนักพิมพ์ได้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์ให้มีความรู้ความเข้าใจ รวมถึงมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมจัดทำข้อมูล EdPEX ของสำนักพิมพ์และเพื่อให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้มีการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงาน เป็นการนำเครื่องมือสำหรับการประเมินคุณภาพการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เรียกว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสังคมในเรื่องหลักสูตรและผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีการผลิตบัณฑิตมีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการ โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพ AUN-QA หรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินมหาวิทยาลัยของสำนักพิมพ์ และยึดหลักภาพรวมบนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ นั้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักพิมพ์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และผู้ปฏิบัติ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและแนวปฏิบัติในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติภายในแต่ละฝ่ายสะท้อนในภาพรวมของสำนักพิมพ์ จึงกำหนดให้มีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” เพื่อสร้างการรับรู้ของผู้บริหาร ทำความเข้าใจกับบุคลากรให้เกิดการตระหนักรู้ นำไปสู่การปฏิบัติและนำหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี พ.ศ. 2567 – 2570 ไปใช้เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาไทยและเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศและมุ่งสู่มาตรฐานสากลต่อไป

นางลักขณา ทัศนาร

ผู้รับผิดชอบโครงการ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แบบขอรับทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล	1
ข้อมูลการสร้างความสำเร็จในเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)	14
รายงานสรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPEX Report ของสำนักพิมพ์	44
ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ	79
สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	80
ภาคผนวก	87
- ใบเซ็นชื่อบุคลากร	88
- ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์การขอใช้ ลดลาหยกราฟิก “ลายสือไท” พ.ศ. 2567	90
- ตารางกระบวนการทำงาน	91
- ตัวอย่างการบริหารการปฏิบัติงาน (Project Management)	92
- ภาพกิจกรรม	110

## แบบขอรับทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล

สพบ. 02

### แบบขอรับทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล ประเภทหน่วยงาน

1. ชื่อโครงการ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์”

#### 2. ประเภทโครงการ

- โครงการส่งเสริมการพัฒนางานวิชาการของมหาวิทยาลัย
- โครงการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้และทักษะทางวิชาการ

2.1 และสอดคล้องกับพันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนา มสธ.ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

ข้อใดโปรดระบุ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง และมีธรรมาภิบาล

2.2 สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดการจัดอันดับของ THE Impact Rankings ที่มหาวิทยาลัยเลือกใช้ในปี 2025 (เทียบเคียงจากเอกสารประกอบเพิ่มเติม SDGs (Sustainable Development Goals): การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน) (ถ้ามี)

ข้อใดในเป้าหมาย 4 ด้าน ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเลือกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ

- SDGs4 (การศึกษาที่มีคุณภาพ)  SDGs6 (การจัดการน้ำและสุขาภิบาล)
- SDGs7 (พลังงานที่สะอาดและราคาเอื้ออาทร)  SDGs17 (ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน)

หรือโครงการฯ มีส่วนเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย SDGs ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ .....

#### 3. ชื่อและประวัติของผู้ขอรับทุน/ผู้รับผิดชอบโครงการ

ชื่อภาษาไทย : นางลักขณา ทศนาธร

ชื่อภาษาอังกฤษ : Mrs. Lakkana Tussanatorn

วุฒิการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด : สำนักงานเลขานุการ สำนักพิมพ์

โทรศัพท์ : 0-2504-7677 เข้ารับราชการที่ มสธ. เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2545  
จะเกษียณราชการในปี พ.ศ. 2582

- ขณะนี้ได้รับทุนอื่นๆ จากมหาวิทยาลัยหรือไม่

ไม่ได้รับ)

ได้รับ โปรดระบุ.....

- ขณะนี้ลาศึกษาต่อเต็มเวลา/ลาในลักษณะอื่นเต็มเวลาหรือไม่
  - ไม่ได้ลา
  - ลา โปรตระบุ.....
- ขณะนี้ผู้ขอรับทุนมีชุดวิชาที่ต้องรับผิดชอบในการผลิต/ปรับปรุงประจำภาคการศึกษาในปีงบประมาณที่ขอรับทุน หรือไม่
  - ไม่มี
  - มี

ในกรณีที่มีชุดวิชาที่ต้องรับผิดชอบ โปรตระบุชื่อชุดวิชาและรหัสชุดวิชาทุกชุดวิชาที่รับผิดชอบประจำภาคการศึกษาในปีงบประมาณที่ขอรับทุน ดังนี้

1. ชุดวิชา.....รหัสชุดวิชา.....
  - ประธาน และ/หรือ  บรรณาธิการ และ/หรือ
  - ผู้เขียน หน่วยที่.....ซึ่งจะเปิดสอนในภาคการศึกษาที่.....
2. ชุดวิชา.....รหัสชุดวิชา.....
  - ประธาน และ/หรือ  บรรณาธิการ และ/หรือ
  - ผู้เขียน หน่วยที่.....ซึ่งจะเปิดสอนในภาคการศึกษาที่.....

#### 4. ความสำคัญของโครงการ

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลากหลายด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ส่งผลให้การทำงานในองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละยุค ซึ่งผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า ไม่เฉพาะผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรทุกฝ่ายที่พร้อมในการปรับตัวและพัฒนาศักยภาพตัวเองตลอดเวลา การหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งแรกที่องค์กรต้องคำนึง ประกอบกับมหาวิทยาลัยมหาวชิราวุธราชวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้มีการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงาน โดยการนำเครื่องมือสำหรับการประเมินคุณภาพการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เรียกว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ซึ่งเป็นหนึ่งในความรู้ทักษะที่ผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยต้องเรียนรู้และสร้างความเข้าใจ เพื่อการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และให้สามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้ กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสังคมในเรื่องหลักสูตรและผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีการผลิตบัณฑิต และมีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการ โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพ AUN-QA หรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินมหาวิทยาลัยในภาพรวมบนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ นั้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำ โครงร่างองค์กร (Organization Profile) ซึ่งหมายถึง ภาพรวมของลักษณะขององค์กร เพื่อแสดงถึงสิ่งสำคัญที่มีผล ต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายที่สำนักพิมพ์เผชิญอยู่ โดยวิธีการที่สำนักพิมพ์ต้องปฏิบัติทั่วไปจะแสดงถึง ปริบทเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการทำงาน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เพื่อใช้เป็นกรอบสร้าง ความยั่งยืนให้กับสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในอนาคต สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีภารกิจสำคัญคือ การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา และสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่เป็นกลไก สำคัญที่จะผลักดันผลการดำเนินงานในเรื่องการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งปัจจุบันบุคลากรสำนักพิมพ์ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ องค์กร การทำงานอย่างเป็นระบบ และรวมถึงการบูรณาการของส่วนต่างๆ ในการขับเคลื่อนให้สำนักพิมพ์ไปสู่ เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้ผู้บริหารและ บุคลากรของสำนักพิมพ์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และผู้ปฏิบัติ มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการและแนวปฏิบัติในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปปฏิบัติภายใน แต่ละฝ่ายสะท้อนในภาพรวมของสำนักพิมพ์ จึงกำหนดให้มีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้าง ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” เพื่อสร้างการรับรู้ของผู้บริหาร ทำความเข้าใจกับบุคลากรให้ เกิดการตระหนักรู้ เกิดการตื่นตัว และเปิดใจรับการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่ เป็นเลิศ ฉบับปี พ.ศ. 2567 – 2570 เป็นฉบับที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม จัดทำขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาไทยและเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศ และมุ่งสู่มาตรฐานสากลต่อไป

## 5. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย รวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ของ สำนักพิมพ์เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
2. เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการเขียนโครงร่างองค์กร สามารถจำแนกจุดแข็งและโอกาส ในการพัฒนาสำนักพิมพ์ และสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร และนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้ในการ พัฒนาองค์กร วางแผน และปรับปรุงระบบการดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด
3. เพื่อให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย รวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อการประเมิน ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (ในเชิงรูปธรรม)

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วผู้ขอรับทุนจะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรม 2 ส่วน ดังนี้

### 6.1 ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับนี้มีประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างไร

1. ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

2. ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักพิมพ์มีทักษะ และมีความสามารถในการวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรได้

3. ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ดี สร้างการรับรู้ที่ดี เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในสำนักพิมพ์ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ การเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สามารถปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นได้

## 6.2 ผู้ขอรับทุนจะนำประโยชน์ที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างไรในเชิงรูปธรรม

(โปรดระบุรายละเอียดผลงาน/กิจกรรม/โครงการที่ผู้ขอรับทุนจะกลับมาดำเนินการหลังจากได้รับทุนแล้ว เฉพาะที่สามารถทำได้จริงภายในปีงบประมาณที่ขอรับทุน)

\* จัดทำ (ร่าง) EdPEX Report (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 ของสำนักพิมพ์

## 7. ระยะเวลาดำเนินการ

จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” แบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

**ช่วงที่ 1** จัดภายใน ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บุคลากร จำนวน 30 คน ระยะเวลา 1 วัน ในวันจันทร์ที่ 8 กรกฎาคม 2567 ณ ห้องประชุม 8228 ชั้น 2 อาคารบริรักษ์

**ช่วงที่ 2** จัดภายนอก ณ จังหวัดปราจีนบุรี บุคลากร จำนวน 30 คน ระยะเวลา 3 วัน 2 คืน ในวันอังคารที่ 9 – วันพฤหัสบดีที่ 11 กรกฎาคม 2567

## 8. วิธีดำเนินการ

**8.1** บรรยาย โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” จำนวน 30 คน โดยวิทยากรภายใน คือ อาจารย์ ดร.ปภาวีย์ สุทธิประสิทธิ์

**8.2** ฝึกปฏิบัติเชิงปฏิบัติการนอกสถานที่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน ระดมความคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสรุปผลเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่ได้รับความรู้จากวิทยากร และสรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPEX Report ของสำนักพิมพ์ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566



9. งบประมาณของโครงการจำแนกตามหมวด 129,140 บาท

ช่วงที่ 1 จัดภายใน ณ มสธ.

- หมวดค่าตอบแทน

- ค่าวิทยากรภายใน 1 คน จำนวน 6 ชั่วโมง ๆละ 300 บาท เป็นเงิน (300x6)= 1,800 บาท

- หมวดค่าใช้จ่าย

- ค่าอาหารกลางวัน มื้อละ 80 บาท/คน จำนวน 1 มื้อ จำนวน 30 คน (80x1x30) = 2,400 บาท

- ค่าอาหารว่าง มื้อละ 40 บาท/คน จำนวน 2 มื้อ จำนวน 30 คน (40x2x1x30) = 2,400 บาท

**รวมค่าใช้จ่าย (ภายใน มสธ.) = 6,600 บาท**

ช่วงที่ 2 จัดภายนอก ณ ปราจีนบุรี

- หมวดค่าใช้จ่าย

- ค่าที่พักและอาหารเหมาจ่าย คนละ 2,500 บาท/คน จำนวน 30 คน = 75,000 บาท

- ค่าเช่าห้องประชุม จำนวน 3 วัน วันละ 12,000 บาท = 36,000 บาท

- ค่าเช่ารถบัสปรับอากาศ ไป-กลับ จำนวน 1 คัน จำนวน 3 วัน วันละ 15,000 บาท = 45,000 บาท

รวมเป็นเงิน 45,000 บาท (รวมน้ำมันเชื้อเพลิง)

- ค่าทางด่วน ไป – กลับ สำหรับรถบัสปรับอากาศ จำนวน 1 คัน = 1,000 บาท

**รวมค่าใช้จ่าย (ปราจีนบุรี) = 157,000 บาท**

**รวมเป็นเงินทั้งสิ้น = 163,600 บาท**

หมายเหตุ : ขอเบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณทุนพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาทางไกล ประเภทหน่วยงาน จำนวนเงิน 129,140 บาท (หนึ่งแสนสองหมื่นเก้าพันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน) โดยค่าใช้จ่ายส่วนที่เกินนั้น ผู้ขอรับทุน ยินดีรับผิดชอบเอง

10. เมื่อข้าพเจ้าและ/หรือผู้ร่วมโครงการ ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยแล้ว ข้าพเจ้า และ/หรือผู้ร่วมโครงการยินดี ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายเงิน และเกณฑ์ที่ คณะกรรมการประจำ สาขาวิชา/คณะกรรมการบริหารสำนัก สถาบัน/ผู้บริหารหน่วยงาน (กรณีหน่วยงานที่ไม่มีคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน) กำหนดโดยเคร่งครัด และข้าพเจ้าและ/หรือผู้ร่วมโครงการขอรับรองว่าจะส่งรายงานผลต่อคณะกรรมการ พัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาทางไกล ภายในระยะที่คณะกรรมการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ กำหนด ประจำปีงบประมาณ 2567 และข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่กล่าวมาข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

11. ในกรณีที่การดำเนินงานตามโครงการที่ขอรับทุนจากมหาวิทยาลัย เป็นกรณีที่ทำให้เกิดงานอันมีลิขสิทธิ์ตามกฎหมายหรือก่อให้เกิดรายได้ไม่ว่าทางใดทางหนึ่ง ข้าพเจ้ายินยอมให้กรรมสิทธิ์หรือรายได้ที่เกิดขึ้นตกเป็นกรรมสิทธิ์ ของมหาวิทยาลัย



(นางลักขณา ทัดสนาร)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

วันที่ ..... เดือน เมษายน พ.ศ. 2567

## 12. ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

เห็นควรให้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” เพื่อเป็นสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย รวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักพิมพ์ เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยนำหลักเกณฑ์ที่ได้รับการอบรมมาจัดลำดับและประยุกต์ในการเขียนโครงสร้างองค์กร สามารถจำแนกจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาสำนักพิมพ์ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร และนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร วางแผน ปรับปรุงระบบการดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด และเกิดทัศนคติที่ดีต่อกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX และข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะติดตามรายงานผลจากผู้ขอรับทุน/ผู้รับผิดชอบโครงการ และสรุปผลการดำเนินโครงการ เสนอคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล ภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรฯ กำหนด ประจำปีงบประมาณ 2567 ทั้งนี้ โครงการนี้ได้ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสำนักพิมพ์แล้ว ในการประชุมครั้งที่ 2/2567 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2567

ลงชื่อ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล)

ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์

วันที่ ..... เดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กำหนดการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์  
ระหว่างวันที่ 8 กรกฎาคม 2567 และวันที่ 9-11 กรกฎาคม 2567  
ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และจังหวัดปราจีนบุรี

.....

ช่วงที่ 1 ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ห้องประชุม 8228 ชั้น 2 อาคารปริทัศน์

วัน/เวลา	รายละเอียดกิจกรรม	วิทยากร
วันที่ 8 กรกฎาคม 2567		
08.00 – 08.30 น.	ลงทะเบียน	
08.30 – 09.00 น.	พิธีเปิดโครงการสัมมนา	
09.00 – 10.30 น.	การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์	วิทยากรภายใน (อาจารย์ ดร.ปภาวัลย์ สุทธิประสิทธิ์)
10.30 – 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม	
10.45 – 12.00 น.	การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์ (ต่อ)	
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 14.30 น.	วิทยากรบรรยายหัวข้อ การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) - หมวด 1 การนำองค์กร Leadership - หมวด 2 กลยุทธ์ Strategy - หมวด 3 ลูกค้า Customers - หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ - หมวด 5 บุคลากร - หมวด 6 การปฏิบัติการ - หมวด 7 ผลลัพธ์	

วัน/เวลา	รายละเอียดกิจกรรม	วิทยากร
14.30 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม	
14.45 – 16.00 น.	วิทยากรบรรยาย สรุปสาระสำคัญ และระดมสมอง <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดมความคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น</li> <li>- สรุปการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่ได้รับความรู้จากวิทยากร</li> <li>- สรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPEX Report ของสำนักพิมพ์</li> </ul>	

## ช่วงที่ 2 ณ จังหวัดปราจีนบุรี

วัน/เวลา	รายละเอียดกิจกรรม	วิทยากร
วันที่ 9 กรกฎาคม 2567		
06.00 น.	ลงทะเบียนพร้อมกัน ณ บริเวณลานรัชกาลที่ 7	
06.30 น.	ออกเดินทางเพื่ออบรมเชิงปฏิบัติการ	
10.00 – 10.30 น.	เดินทางถึงที่พัก จังหวัดปราจีนบุรี และลงทะเบียนพร้อมรับเอกสารการอบรมฯ	
10.30 - 10.45 น.	กล่าวนำการอบรมเชิงปฏิบัติการ ช่วงที่ 2	ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์
10.45 - 12.00 น.	ฝึกปฏิบัติ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเขียนหมวด 1 การนำองค์กร Leadership</li> <li>2. การซักถามปัญหา ประเด็นคำถามในการเขียนและปัญหาในการดำเนินงาน</li> </ol>	คณะผู้บริหารสำนักพิมพ์
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 14.30 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเขียนหมวด 2 กลยุทธ์ Strategy</li> <li>2. การซักถามปัญหา ประเด็นคำถามในการเขียนและปัญหาในการดำเนินงาน</li> </ol>	คณะผู้บริหารสำนักพิมพ์
14.30 – 14.45 น.	รับประทานอาหารว่าง	
14.45 – 18.00 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเขียนหมวด 3 ลูกค้า Customers</li> <li>2. การซักถามปัญหา ประเด็นคำถามในการเขียนและปัญหาในการดำเนินงาน</li> </ol>	คณะผู้บริหารสำนักพิมพ์
18.00 – 19.00 น.	รับประทานอาหารเย็น	
19.00 – 20.30 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การซักถามปัญหา ประเด็นคำถามและปัญหาในการดำเนินงาน หมวด 1-3</li> </ol>	คณะผู้บริหารสำนักพิมพ์

วัน/เวลา	รายละเอียดกิจกรรม	วิทยากร
20.30 – 20.45 น.	รับประทานอาหารว่าง	
20.45 น.	พักผ่อนตามอัธยาศัย	
<b>วันที่ 10 กรกฎาคม 2567</b>		
08.00 – 08.30 น.	ลงทะเบียน	
08.30 – 10.30 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) 1. การเขียนหมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ 2. การซักถามปัญหา ประเด็นคำถามในการเขียนและปัญหา ในการดำเนินงาน	
10.30 – 10.45 น.	รับประทานอาหารว่าง	
10.45 – 12.00 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) 1. การเขียนหมวด 5 บุคลากร 2. ระดมสมองเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามในหัวข้อกระ และข้อมูลสรุปการตอบคำถาม (ต่อ)	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 14.30 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) 1. การเขียนหมวด 6 การปฏิบัติการ 2. ระดมสมองเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถาม และข้อมูลสรุปการตอบคำถาม (ต่อ)	
14.30 - 14.45 น.	รับประทานอาหารว่าง	
14.45 – 16.30 น.	ฝึกปฏิบัติ (ต่อ) 1. การเขียนหมวด 7 ผลลัพธ์ 2. ระดมสมองเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถาม และข้อมูลสรุปการตอบคำถาม (ต่อ)	
16.30 – 19.00 น.	รับประทานอาหารเย็น	
19.00 – 21.00 น.	กิจกรรมสนทนาการ	
21.00 น.	พักผ่อนตามอัธยาศัย	
<b>วันที่ 11 กรกฎาคม 2567</b>		
07.00 – 08.00 น.	รับประทานอาหารเช้า	
08.00 – 08.30 น.	ลงทะเบียน	
08.30 – 10.30 น.	- ผู้รับเข้าการฝึกอบรมฯ สรุปความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ของสำนักพิมพ์และสรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPex Report ของสำนักพิมพ์	

วัน/เวลา	รายละเอียดกิจกรรม	วิทยากร
10.30 – 10.45 น.	รับประทานอาหารว่าง	
10.45 – 12.00 น.	- ผู้รับเข้าการฝึกอบรมฯ สรุปความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ของสำนักพิมพ์และสรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPex Report ของสำนักพิมพ์ (ต่อ)	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 14.30 น.	- ผู้รับเข้าการฝึกอบรมฯ สรุปความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ของสำนักพิมพ์และสรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPex Report ของสำนักพิมพ์ (ต่อ)	
14.30 - 14.45 น.	รับประทานอาหารว่าง	
14.45 – 16.30 น.	- ผู้บริหารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปการนำเสนอผลงาน แต่ละฝ่าย พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานผล การดำเนินงานตามแนวทาง EdPEx (แยกตามหมวด) - พิธีปิดการสัมมนา	ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์ และคณะผู้บริหารสำนักพิมพ์
16.30 น.	เดินทางกลับ	
20.00 น.	ถึง มสธ. โดยสวัสดิภาพ	

.....



**รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์”**  
**ระหว่างวันที่ 8 กรกฎาคม 2567 และวันที่ 9-11 กรกฎาคม 2567**  
**ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ จังหวัดปราจีนบุรี**

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานภาพ
1	ผศ.ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล	ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์	พนักงานมหาวิทยาลัย
2	นางรัตนา ช้างเยาว์	รองผู้อำนวยการสำนักพิมพ์	ข้าราชการ
3	นางอุฬารัฐ ปานรสถิตย์	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักพิมพ์	ข้าราชการ
4	นางสาวจันทนา เพชรคอน	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายวิชาการ	ข้าราชการ
5	นายปิยทัศน์ สังขมาลัย	หัวหน้าฝ่ายจัดพิมพ์	ข้าราชการ
6	นางพัชรา ศรีสุข	หัวหน้าหน่วยฟิล์มและวางรูปแบบ	ข้าราชการ
7	นางมยุรี สังขมาลัย	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ	ข้าราชการ
8	นายประยูร ตีถนัด	หัวหน้าหน่วยอาคารสถานที่	ข้าราชการ
9	นางเยาวเรศ ไมตรีสวัสดิ์	หัวหน้าหน่วยจัดจำหน่าย	ข้าราชการ
10	นางสุดารัตน์ บัวศรี	หัวหน้าหน่วยบรรณาธิการ	ข้าราชการ
11	น.ส.พรพิมล นุ่นปาน	หัวหน้าหน่วยเลือกสรรหนังสือ	ข้าราชการ
12	นางลักขณา ทศนาธร	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	พนักงานมหาวิทยาลัย
13	นางสาวทิพวรรณ คงเทียม	หัวหน้างานบัญชีและการเงิน	พนักงานมหาวิทยาลัย
14	นางสาวภัทรมน คุ่มภัย	หัวหน้างานพัสดุ	พนักงานมหาวิทยาลัย
15	นางสาวกัลยรัตน์ สนใจ	หัวหน้าหน่วยวางแผนและประสานงานการผลิต	พนักงานมหาวิทยาลัย
16	นายกำจัด เดชเมืองปัก	หัวหน้าฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์	พนักงานมหาวิทยาลัย
17	นางสาวกัญทิมา แก่นจันทร์	หัวหน้าหน่วยบัญชีและการเงิน (ฝ่ายเผยแพร่ฯ)	พนักงานมหาวิทยาลัย
18	นายกริช โลหะสุวรรณ	หัวหน้าหน่วยเผยแพร่	พนักงานมหาวิทยาลัย
19	นางสาวอัจฉรา อารีย์	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยพิมพ์ซ้ำชุดวิชา	พนักงานมหาวิทยาลัย
20	นางประดับ ไวยโกคา	หัวหน้าหน่วยพิสูจน์อักษร	พนักงานมหาวิทยาลัย
21	นายธนิศ แสงประดับ	หัวหน้าหน่วยศิลปะ	พนักงานมหาวิทยาลัย
22	นายนิติ พานนาค	หัวหน้าหน่วยเทคโนโลยีการพิมพ์	พนักงานมหาวิทยาลัย
23	นางสวณันท์นภัส ช้างเยาว์	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานอำนวยการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
24	นางสวณันท์นภัส รุ่งสว่าง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
25	นางสาวจรรุณี ตรีสันเทียะ	พนักงานธุรการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
26	นางสาวชมชัด อินทกาญจน์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
27	นางสาวกัลย์สุดา แก้วสุวรรณ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
28	นางสาวรำไพพรรณ ทองทาบ	ผู้ปฏิบัติงานบริหารปฏิบัติงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย
29	นายสร้างสรรค์ โสมสวย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
30	นางสาวสุวรรณมา แม้นศรี	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ชำนาญงาน	ข้าราชการ



**รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์”**  
**วันที่ 9-11 กรกฎาคม 2567**

**ณ เวโรน่า แอท ทับลาน (Verona at Tublan Boutique Hotel & Resort) จังหวัดปราจีนบุรี**

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานภาพ
1	ผศ.ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล	ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์	พนักงานมหาวิทยาลัย
2	นางรัตนา ช่างเยาว์	รองผู้อำนวยการสำนักพิมพ์	ข้าราชการ
3	นางอุฬารัฐ ปานรสถิตย์	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักพิมพ์	ข้าราชการ
4	นางสาวจันทนา เพชรคอน	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายวิชาการ	ข้าราชการ
5	นายปิยทัศน์ สังขมาลัย	หัวหน้าฝ่ายจัดพิมพ์	ข้าราชการ
6	นางพัชรา ศรีสุข	หัวหน้าหน่วยฟิล์มและวางรูปแบบ	ข้าราชการ
7	นางมยุรี สังขมาลัย	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ	ข้าราชการ
8	นายประยูร ตีถนัด	หัวหน้าหน่วยอาคารสถานที่	ข้าราชการ
9	นางเยาวเรศ ไมตรีสวัสดิ์	หัวหน้าหน่วยจัดจำหน่าย	ข้าราชการ
10	นางสุดารัตน์ บัวศรี	หัวหน้าหน่วยบรรณาธิการ	ข้าราชการ
11	น.ส.พรพิมล นุ่นปาน	หัวหน้าหน่วยเลือกสรรหนังสือ	ข้าราชการ
12	นางลักขณา ทศนาธร	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	พนักงานมหาวิทยาลัย
13	นางสาวทิพวรรณ คงเทียม	หัวหน้างานบัญชีและการเงิน	พนักงานมหาวิทยาลัย
14	นางสาวภัทรมน คุ่มภัย	หัวหน้างานพัสดุ	พนักงานมหาวิทยาลัย
15	นางสาวกัลยรัตน์ สนใจ	หัวหน้าหน่วยวางแผนและประสานงานการผลิต	พนักงานมหาวิทยาลัย
16	นายกำจัด เดชเมืองปัก	หัวหน้าฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์	พนักงานมหาวิทยาลัย
17	นางสาวกัญทิมา แก่นจันทร์	หัวหน้างานบัญชีและการเงิน (ฝ่ายเผยแพร์)	พนักงานมหาวิทยาลัย
18	นายกริช โลหะสุวรรณ	หัวหน้าหน่วยเผยแพร์	พนักงานมหาวิทยาลัย
19	นางสาวอัจฉรา อารีย์	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยพิมพ์ชุดวิชา	พนักงานมหาวิทยาลัย
20	นางประดัด ไวยโคคา	หัวหน้าหน่วยพิสูจน์อักษร	พนักงานมหาวิทยาลัย
21	นายธนิธ แสงประดับ	หัวหน้าหน่วยศิลปะ	พนักงานมหาวิทยาลัย
22	นายนิติ พานนาค	หัวหน้าหน่วยเทคโนโลยีการพิมพ์	พนักงานมหาวิทยาลัย
23	นางสวณันท์นภัส ช่างเยาว์	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานอำนวยการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
24	นางสวณันท์นภัส รุ่งสว่าง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
25	นางสาวจรรุณี ตรีสันเทียะ	พนักงานธุรการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
26	นางสาวชมชัด อินทกาญจน์	นักวิชาการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
27	นางสาวกัลย์สุดา แก้วสุวรรณ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
28	นางสาวรำไพพรรณ ทองทา	ผู้ปฏิบัติงานบริหารปฏิบัติงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย
29	นายสร้างสรรค์ โสมสวย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติการ	พนักงานมหาวิทยาลัย
30	นางสาวสุวรรณมา แม้นศรี	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ชำนาญงาน	ข้าราชการ

ข้อมูลเกี่ยวกับ “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)”



EdPEX ย่อมาจาก “Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เกณฑ์ EdPEX คือกรอบที่ทำให้มอง/คิดและบริหารองค์กรในเชิงระบบ (มองทุกระบบเชื่อมโยงกันหมด) และช่วยให้ออกมาอย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน จากจุดเน้นที่เป็นเรื่องหลักของสถาบันจริงๆ

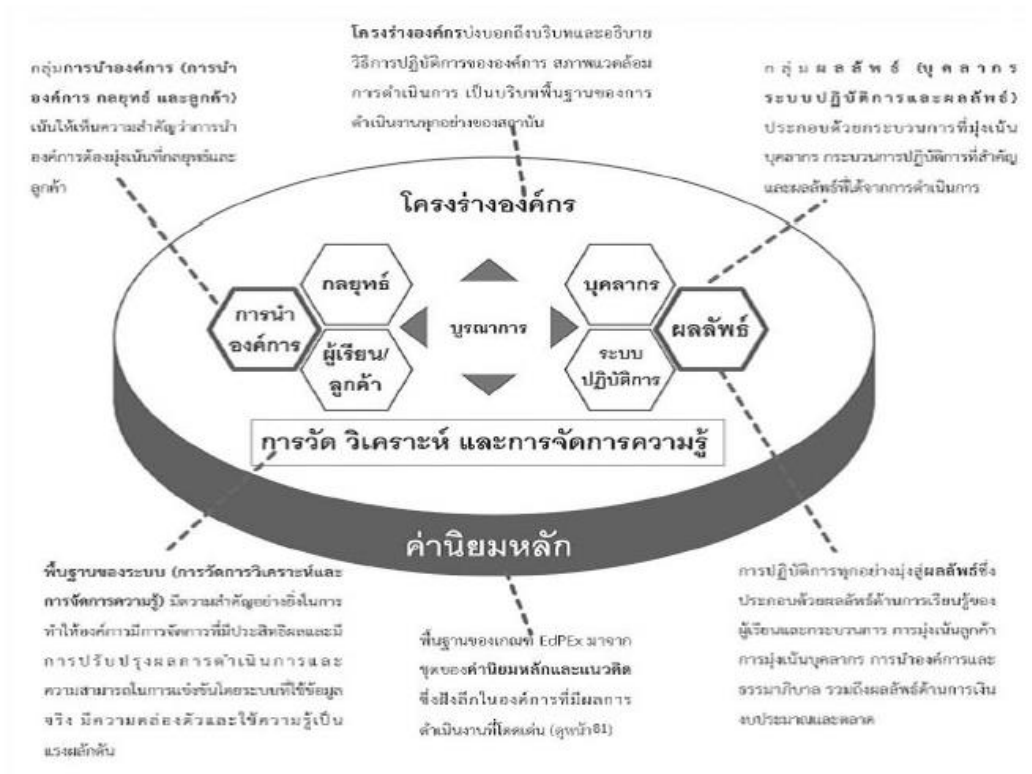
EdPEX คือ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการจัดการองค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยปรับปรุงบริหารจัดการในทุกเรื่องภายในองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นและส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร

**เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**

**(Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX)**

ใช้เกณฑ์แบบเดียวกับการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใช้กับระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ เกณฑ์จะตั้งคำถามให้สถาบันพิจารณา ว่าได้ทำสิ่งเหล่านี้แล้วหรือไม่

- มีการดำเนินงานที่เป็นระบบหรือไม่
- นำระบบไปใช้อย่างจริงจัง สม่าเสมอ และทั่วถึงหรือไม่
- ติดตาม ประเมินผล เพื่อพัฒนาระบบให้ดีขึ้นหรือไม่
- ผลการปรับปรุง ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายและทิศทาง ที่มุ่งหวังหรือไม่
- ผลลัพธ์ของการปรับปรุง สร้างความยั่งยืนได้หรือไม่



ภาพโครงสร้างของเกณฑ์

## โครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX

### 1. โครงร่างองค์กร

เป็นการบ่งบอกถึงบริบท และอธิบายวิธีการปฏิบัติการขององค์กร สภาพแวดล้อมการดำเนินการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดการ การดำเนินการองค์กรโดยรวม

### 2. หมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6)

หมวด 1 การนำองค์กร : วัดประสิทธิผลของการนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ : วัดการบรรลุแผนงานและยุทธศาสตร์

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า : วัดความพึงพอใจ และความผูกพัน (เกี่ยวกับหลักสูตรและกลไกการสนับสนุนการเรียนรู้)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : วัดผลการเรียนรู้ขององค์กรและการแก้ปัญหา

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : วัดการสร้างและพัฒนาบุคลากร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทุกส่วนงาน

### 3. หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

พิจารณาตั้งแต่คุณภาพหลักสูตร ผลการเรียนรู้ คุณภาพงานวิจัย ประสิทธิภาพระบบงานต่างๆ ผลการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้เรียน การสร้างความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร การเงิน ความเป็นผู้นำ และการสนับสนุนชุมชน

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2567-2570



**เกณฑ์ EdPEx เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 7 หมวด คือ**

หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน)

หมวด 2 กลยุทธ์(85 คะแนน)

หมวด 3 ลูกค้า (85 คะแนน)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

**เกณฑ์ EdPEx ต้องการให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ปรับปรุงผลการดำเนินการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ**

ดังนั้นการใช้เกณฑ์นี้จึงไม่ใช่เพียงแค่ผ่านการประเมินเท่านั้น แต่สถาบันควรใช้เพื่อการประเมินตนเอง และช่วยให้พัฒนาระบบการจัดการที่บูรณาการ และนำไปสู่การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในฉบับนี้เริ่มต้นจากการเพิ่มประโยคสำคัญขยายชื่อของเกณฑ์เป็น : แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรเพื่อเน้นถึงมุมมองอย่างเป็นระบบของเกณฑ์ฉบับนี้รวมทั้งค่านิยมและแนวคิดหลักเนื้อหารายละเอียดในข้อกำหนดต่างๆ ของเกณฑ์และระบบการให้คะแนนช่วยให้สถาบันสามารถวัดระดับการพัฒนาการของตนเอง แผนภาพในหน้าที่ 1 จึงอธิบายถึงการบูรณาการในส่วนต่างๆ ของเกณฑ์ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของค่านิยมและแนวคิดหลักเกณฑ์ยังประกอบด้วยคำอภิธานศัพท์ซึ่งให้นิยามและความหมายของคำสำคัญที่นำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่ใหม่ล่าสุดในการนำและสร้างผลการดำเนินการขององค์กร รายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะสรุปในเนื้อหาเกณฑ์ดังต่อไปนี้แผนภาพโดยรวมได้มีการออกแบบแผนภาพใหม่เพื่อย้ำถึงความสำคัญของความเป็นระบบของเกณฑ์นี้โครงสร้างที่เชื่อมต่อกันสะท้อนให้เห็นถึงธรรมชาติของการเกี่ยวเนื่องกันของระบบทั้งหมด โครงร่างองค์กรได้ถูกเปลี่ยนเป็นฉากหลังเพื่อแสดงให้เห็นว่าเกี่ยวข้องกับทุกๆ ส่วนของระบบการดำเนินการทั้งหมด “การบูรณาการ” ถูกเน้นให้มีความสำคัญเพื่อแสดงให้เห็นว่า ไม่มีส่วนใดของระบบปฏิบัติการที่อยู่โดยอิสระ แผนภาพโดยรวม ได้เอาความสำคัญของค่านิยมและแนวคิดหลักโดยใช้เป็นฐานของระบบการนำและการจัดการผลการดำเนินการขององค์กรค่านิยมและแนวคิดหลักมีการทบทวนค่านิยมและสลับลำดับใหม่เพื่อสะท้อนถึงความสัมพันธ์กับแนวทางการปฏิบัติในการนำองค์กรและผลการดำเนินการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญอันดับแรกคือ เกณฑ์EdPEx นี้ ช่วยให้เกิดมุมมองเชิงระบบที่จำเป็นต้องมีการนำอย่างมีวิสัยทัศน์และนี่คือค่านิยมหลัก

2-ข้อแรกค่านิยมหลักอีก 7 ข้อที่ตามมาเป็นแนวทางของระบบที่มีประสิทธิผล ค่านิยมหลัก

2-ข้อสุดท้ายคือ จริยธรรมและความโปร่งใส และการส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์เป็นผล

จากการดำเนินการภายใต้เกณฑ์นี้คำอธิบายศัพท์ประโยคที่พิมพ์เป็นตัวหนาตามหลังคำศัพท์แต่ละคำจะเป็นคำนิยามสั้นๆ ของคำนั้นมีการปรับเนื้อหาของคำนิยามหลายคำและได้ถอดคำว่า “ความยั่งยืน” ออกจากเนื้อหาของเกณฑ์ทั้งหมด ทั้งนี้เพราะคำดังกล่าวได้สร้างปัญหาเกี่ยวกับการตีความอย่างมากจึงได้เลือกใช้คำว่า “ความสำเร็จ ในปัจจุบันและอนาคต” แทนเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หัวข้อส่วนใหญ่ถูกทอนเหลือเพียงคำเดียวเพื่อแสดงถึงหัวข้อเรื่อง (ตัวอย่างเช่น หมวด 2 กลยุทธ์) เนื้อหาบางส่วนในหัวข้อได้แสดงในรูปแบบของรายการเพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย จึงอาจดูเหมือนมีเนื้อหามากกว่าเดิม

ข้อกำหนดโดยรวมในแต่ละหัวข้อได้แสดงไว้ใน 2 ระดับด้วยกัน คือ ระดับที่ 1 เป็นเนื้อหาคำถามส่วนที่อยู่ถัดจากหัวข้อเรื่องโดยตรงและ ระดับที่ 2 ส่วนที่แสดงเป็นตัวหนาในประโยคแรก ในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งผู้อ่านสามารถเลือกใช้เป็นจุดตั้งต้นสำหรับการประเมินตนเองได้ทั้ง 2 ระดับ

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการแข่งขันและผลกระทบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร สาระสำคัญ 3 เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่ในเกณฑ์ฉบับปี 2558 นี้ ได้แก่

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลง
2. ข้อมูลขนาดใหญ่
3. การเปลี่ยนแปลงสถานะภูมิอากาศเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561

### การบริหารการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรเป็นเรื่องยากและมักมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรและบุคคลากร ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและการอุทิศ เกณฑ์ฉบับก่อนๆ ได้เน้นความสำคัญของการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ข้อจำกัดที่เผชิญหน้าองค์กรก็คือการออกแบบการเปลี่ยนแปลงมักง่ายกว่าความมุ่งมั่นและความอุทิศในการดำเนินการถ่ายทอด และสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เกณฑ์ฉบับนี้จึงให้ความสำคัญกับความสามารถขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ในเชิงกลยุทธ์มีกลวิธีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับองค์กรโดยทั่วไป การแปลข้อมูลให้เป็นความรู้และแปลความรู้ให้เป็นความเข้าใจเชิงกลยุทธ์ นับเป็นความท้าทายอย่างแท้จริงของการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ แม้ว่าขนาดของข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กรและการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจนั้นอาจมีความแตกต่างกันอย่างมาก แต่ทุกองค์กรต่างกำลังเผชิญกับข้อมูลที่มาจากหลากหลายแหล่ง และยังมีคุณภาพที่แตกต่างกัน เรื่องเหล่านี้จึงสร้างความท้าทายในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งบ่อยครั้งการตรวจสอบทำได้ยากขึ้นเมื่อข้อมูลประกอบไปด้วยตัวเลข, ข้อความ, วิดีทัศน์, หรือในรูปแบบอื่น

การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนและการบูรณาการของข้อมูล (Data Integrity) นับวันจะเป็นปัญหาที่ทุกๆ สถาบันต้องเผชิญ ความท้าทายทางด้าน Cybersecurity ยิ่งเพิ่มแรงกดดันและความจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น เสียงเรียกร้องจากผู้ใช้งานเพิ่มความต้องการด้านความเร็วและความพร้อมใช้ของข้อมูล เกณฑ์ฉบับนี้ได้ครอบคลุมถึงการให้ความสำคัญด้านการวิเคราะห์ข้อมูล, บูรณาการของข้อมูล, และ Cybersecurity การเปลี่ยนแปลงสถานะภูมิอากาศในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสถานะภูมิอากาศบางองค์กรอาจมีโอกาสมากกว่าในการช่วยลดแหล่งกำเนิดที่กระทบโดยตรง แต่ไม่มีองค์กรไหนเลยที่จะปลอดภัย

ผลกระทบดังกล่าว แม้แต่สถาบันการศึกษาไม่ว่าจะประเภทใดหรือขนาดใด การเกิดพายุรุนแรง ลูกเห็บตก อย่างหนักมหาอุทกภัยแผ่นดินไหว ภาวะขาดแคลนไฟฟ้าในวงกว้าง เรื่องเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน ความสามารถในการทำงาน ผลผลิตภาพ และการเดินทาง เหตุการณ์เหล่านี้ เพิ่มความจำเป็นในการจัดให้มีความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการและองค์กรที่ให้บริการแก่สาธารณะสำหรับองค์กรต่างๆไป ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศเป็นเรื่องของการจัดการความเสี่ยง การตัดสินใจเลือกทำและการสร้างการยอมรับในความซ้ำซ้อนหรือมีทางเลือกสำรอง ในระบบการบริหารจัดการ โดยไม่เพิ่มภาระในระบบที่สูญเสียไป หรือเกินกว่าความสามารถที่องค์กรจะรับได้

**การจัดการเหตุการณ์เหล่านี้ ได้ถูกระบุในเกณฑ์ฉบับปี 2558 ดังนี้**

#### **หมวดโครงสร้างองค์กร**

หัวข้อ P1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

ได้รวมคำถามเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการหรือองค์ประกอบของบุคลากรที่เกิดขึ้น (เนื้อหาในหมวด 5 เดิม) คำถามนี้กำหนดบริบท สำหรับกลยุทธ์และเรื่องอื่นๆของเกณฑ์ ในหมายเหตุได้รวมเอาผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการและความคาดหวังของระบบปฏิบัติการที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการ เปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้

หัวข้อ P2 สภาวะการขององค์กร มีการเพิ่มประโยคที่เกี่ยวกับการยอมรับ ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ไว้ในหมายเหตุ

#### **หมวด 1 การนำองค์กร (120 คะแนน) ประกอบด้วย**

หัวข้อ 1.1 ผู้นำระดับสูง มีการถามเจาะจงถึงการกระทำของผู้นำระดับสูงในการสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต เนื้อหาในข้อกำหนดและในหมายเหตุได้อ้างอิงถึงบทบาทของผู้นำในการสื่อสารและสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กร

หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม ถามถึงวิธีการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ขององค์กรของกรรมการสภามหาวิทยาลัย

หมวดการนำองค์กรนี้ ถามถึงการปฏิบัติของผู้นำระดับสูงด้วยตนเอง ในการชี้แนะและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมาย และจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

#### **1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน)**

[กระบวนการ]

*ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้แนะและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น มีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ที่สำคัญกลุ่ม อื่นโดยตอบคำถามต่อไปนี้*

### ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

#### (1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยมผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวโดยผ่านระบบการนำองค์การไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆอย่างไร (\*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมดังกล่าวของสถาบันอย่างไร

#### (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมและมีจริยธรรม

พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมและมีจริยธรรมอย่างไร

ผู้นำระดับสูงมีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ทำให้ต้องถือปฏิบัติอย่างไร

#### (3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาวในเรื่องดังต่อไปนี้

- สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นเหนือสถาบันอื่น รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ ในระดับสถาบันและทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้วย
- สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ลูกค้ำมีความผูกพันกับสถาบัน
- สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและการเสี่ยงในเรื่องที่น่าลงทุน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และมีความ คล่องตัว
- มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

### ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

#### (1) การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบันกับผู้เรียนและลูกค้ำหลักกลุ่มอื่น

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- ส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ
- สื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นที่สถาบันต้องมีการเปลี่ยนแปลง
- ส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดีขึ้น มุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยมีบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรรวมทั้งมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และโครงการยกย่องชมเชย



## (2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน ผู้นำระดับสูงทำอย่างไร

- เพื่อให้มุ่งเน้นการปฏิบัติซึ่งทำให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ เกิดนวัตกรรมและการเสี่ยงในเรื่องที่น่าลงทุน และบรรลุวิสัยทัศน์
- กำหนดเรื่องที่เป็นต้องทำ
- ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการของสถาบัน ผู้นำระดับสูงนำเรื่อง การสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม: สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)

[กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรมสนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. การกำกับดูแลองค์การ

#### (1) การกำกับดูแล

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่า มีการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสถาบันดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

- ภาระรับผิดชอบต่อคณะกรรมการของคณะผู้บริหาร
- ภาระรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ที่กำหนด
- ภาระรับผิดชอบด้านการเงิน
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน (\*)
- การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ
- การปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)
- การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง

## (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

**สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงรวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และของสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน**

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการใช้ผลการประเมินนี้ในการกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้บริหารอย่างไร สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน (\*) และใช้ผลการประเมินนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลของผู้นำแต่ละคน ของคณะกรรมการฯ และระบบการนำองค์การอย่างไร (\*)

### ข. พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมาย และมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายการปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร

- ในกรณีที่หลักสูตรและบริการ และการปฏิบัติการของสถาบัน มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม
- ในการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ในการเตรียมการเชิงรุก ในประเด็นข้อกังวลและผลกระทบ ดังกล่าว รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ การใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล (\*)

สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์อะไรบ้างที่จะใช้ในการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้หรือดีกว่า (\*) สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรบ้าง ในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรและบริการ และการปฏิบัติการของสถาบัน

### (3) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม**

สถาบันใช้กระบวนการหลักและตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งสถาบันรวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการติดตาม และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม

## ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

### (1) ความผาสุกของสังคม

สถาบัน คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร

สถาบันมีส่วนช่วยให้เกิดความผาสุกของสังคมผ่านระบบสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจของสถาบันได้อย่างไร

### (2) การสนับสนุนชุมชน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง ชุมชนใดคือชุมชนที่สำคัญของสถาบัน สถาบันมีวิธีการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร และกำหนดเรื่อง ที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม รวมถึงเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์การ ผู้นำระดับสูง ได้ร่วมกับบุคลากรของสถาบันในการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

## หมวด 2 กลยุทธ์ (85 คะแนน)

ในหัวข้อ 2.1 การพัฒนากลยุทธ์ ในขั้นตอนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ถ้ามองถึง วิธีการที่สถาบันใช้ พิจารณาความจำเป็นที่อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างพลิกผัน และการจัดลำดับความสำคัญของโครงการริเริ่ม ด้านการเปลี่ยนแปลง (change initiatives) นอกจากนี้เกณฑ์ในหมวดนี้ได้ถ้ามองถึงวิธีการที่สถาบันเตรียมพร้อม เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ในหมายเหตุได้แนะนำให้ พิจารณาประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูลและสารสนเทศขนาดใหญ่หรือที่มีความซับซ้อนใน การวางแผนกลยุทธ์

ในหมวดกลยุทธ์ถามว่าสถาบันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการนำแผนไปปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนหากสถานการณ์บังคับ และวัดผลความก้าวหน้าของการบรรลุแผนอย่างไร

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์: สถาบันจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45คะแนน) [กระบวนการ]

*ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ เสริมสร้างรายได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจ เกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ที่ เกี่ยวข้อง*

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

## ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

### (1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

ขั้นตอนที่สำคัญ ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้างและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กรอบเวลา ของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคือเท่าใด ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้พิจารณากรอบเวลา ดังกล่าวอย่างไร กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้นำประเด็นต่อไปนี้มาพิจารณาอย่างไร

● การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม และการจัดลำดับความสำคัญของโครงการริเริ่มที่นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง

- ความคล่องตัวของสถาบัน
- ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ

## (2) นวัตกรรม

*กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ได้กระตุ้นและพิจารณาการสร้างนวัตกรรมอย่างไร*

สถาบันระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร รวมทั้งตัดสินใจอย่างไรว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดจะเป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุนซึ่งสถาบันพร้อมจะนำไปดำเนินการต่อ โอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบันประกอบด้วยอะไรบ้าง

## (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในการรวบรวมและวิเคราะห์นี้ ได้นำประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้ มาพิจารณาอย่างไร

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
- ความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในอนาคตของสถาบัน
- ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ
- จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และในเรื่องสารสนเทศ
- ความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

## (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

*ระบบงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง*

สถาบันตัดสินใจเรื่องระบบงาน เพื่อเกื้อหนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร สถาบันตัดสินใจอย่างไรว่ากระบวนการสำคัญใดจะให้ผู้ส่งมอบจากภายนอกและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการดำเนินการตัดสินใจดังกล่าวค่านึงถึงสมรรถนะหลักของสถาบันและของผู้ที่จะมาเป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการของสถาบันอย่างไรสถาบันกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคตอย่างไร

## ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

### (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

*วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์*

เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญใดที่สถาบันได้วางแผนไว้ (หากมี) ในด้านหลักสูตรและบริการ ลูกค้าและตลาด ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และการปฏิบัติการของสถาบัน

## (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบัน ซึ่งอาจแย้งซึ่งทรัพยากรกันเองได้อย่างไร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันสามารถ

- ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร
- สร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสั้นและยาวอย่างไร
  - พิจารณาและสร้างสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดอย่างไร

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

[กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติและตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้เปรียบเทียบกับของคู่แข่งที่สำคัญ

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

#### (1) แผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง

แผนปฏิบัติการสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร สถาบันจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างไร

#### (2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติสถาบันมีวิธีการในการที่จะนำแผนปฏิบัติการไปสู่

การปฏิบัติอย่างไร

สถาบันถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (\*) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างไร สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าผลลัพธ์ที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีความยั่งยืน

#### (3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรด้านการเงิน และด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ใน การสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและยังบรรลุภาวะผูกพันในปัจจุบัน

สถาบันทำอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสถาบันจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฐานะการเงินยังมั่นคง

#### (4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง

แผนดังกล่าวได้เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลังอย่างไร

**(5) ตัววัดผลการดำเนินการ**

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งสถาบัน

**(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**

ค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ตามกรอบเวลาที่ระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันคืออะไร

ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของสถาบันเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับค่าคาดการณ์ของคู่แข่งหรือสถาบันที่เปรียบเทียบกันได้หรือระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (\*) สถาบันดำเนินการอย่างไรหากมีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือขององค์การที่เทียบเคียงกันได้

**ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำปรับแผนและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

**หมวด 3 ลูกค้ำ (85 คะแนน)**

หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้ำ ได้รวมเอาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นไว้ในข้อความเดียวกัน ทั้งนี้เพราะกระบวนการในการรวบรวมสารสนเทศทั้งสองเรื่องมักคล้ายๆ กัน

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ ถ้ามุ่งถึงการจัดการและเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำ

ในหมวดลูกค้ำนี้ถ้ามุ่งถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้ำสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

**3.1 เสียงของลูกค้ำ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น**

(40 คะแนน) [กระบวนการ]

*ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น*

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น**

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่นๆ และส่วนตลาดสถาบันใช้สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ (Web-based technologies) ในการรับฟังอย่างไร (\*) วิธีการดังกล่าวแตกต่างในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

ค้นหาข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรและบริการ การสนับสนุนและการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้

## (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตรบริการการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการให้บริการ (\*)

## ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

### (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่นและส่วนตลาด (\*) การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไรเพื่อตอบสนองให้เกิดความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นและเพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว

### (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดย

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบันอื่นซึ่งมีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียงในวงการการศึกษา

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเหล่านั้น และสร้างสัมพันธ์(45 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการและช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ให้สถาบันตอบคำถามต่อไปนี้

## ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

### (1) หลักสูตรและบริการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ

สถาบันทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการและข้อกำหนดด้านหลักสูตร และบริการจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาดอย่างไร

- กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เห็นความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่ม ลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร)

- กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และเจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน (\*)

### (2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบันสถาบัน

สนับสนุนให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไรสถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- กำหนดความต้องการหลักในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ

### (3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียนลูกค้า และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงหลักสูตรและบริการที่มีเพื่อ กำหนดกลุ่มทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- คำนึงถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันคู่แข่งรวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาดที่จะมีในอนาคตอย่างไร

- กำหนดกลุ่มผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดส่วนใด ที่จะให้ความสำคัญและชักจูงให้มาศึกษาที่สถาบันมากขึ้น



## ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

### (1) การจัดการความสัมพันธ์

#### สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประชาสัมพันธ์ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อ

- ให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาด
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง (Image Brand)
- รักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้ และสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังในแต่ละ

ช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบันและ

- เพิ่มความผูกพันกับสถาบันสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง ความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (\*)

### (2) การจัดการข้อร้องเรียน

#### สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผลวิธีการดังกล่าว ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นกลับคืนมาอย่างไรรวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันและหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตอย่างไร

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ถ้ามถึงการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลของลูกค้าในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการที่สถาบันใช้ในการประเมินความจำเป็นที่อาจเกิด ในการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันในโครงสร้างและระบบงานของตน

หัวข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวข้อนี้ได้เพิ่มความสำคัญในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ และ Cybersecurityของระบบสารสนเทศ รวมทั้งการพิจารณาความท้าทายของการผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของชุดข้อมูลขนาดใหญ่กับข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลายเพื่อสร้างความรู้

หมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้นี้ถามว่าสถาบันเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้อย่างไร มีการเรียนรู้ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรหมวดนี้ยังถามว่าสถาบันได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ: องค์การมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ (45คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยการใช้ ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันรวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไร จากข้อมูล เทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- เลือกรวบรวมปรับให้มีความสอดคล้อง และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

- ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการสถาบันมีตัววัดผล การดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงิน และงบประมาณที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวสถาบันมีการติดตามตัววัดเหล่านี้บ่อยเพียงใด

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูลและสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- เลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด (รวมถึงข้อมูลสรุปจากข้อร้องเรียน) เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น ผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ

- ใช้ประโยชน์จากข้อมูล และสารสนเทศที่รวบรวมจากสื่อสังคมออนไลน์(\*)

(4) ความคล่องตัวของการวัด

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

## ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบันสถาบันใช้ประโยชน์จากตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ค่าเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าในการทบทวนอย่างไร สถาบันใช้วิธีวิเคราะห์หะอะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนเหล่านี้ และเพื่อทำให้มั่นใจว่าการสรุปผลนั้นใช้ได้ สถาบันและผู้นำระดับสูงของสถาบันใช้การทบทวนเหล่านี้ได้อย่างไรเพื่อ

- ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงินและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ

- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบันและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมทั้งความจำเป็นใดที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมของโครงสร้างสถาบันและระบบงานคณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการอย่างไร (\*)

## ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### (1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

#### *สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน*

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาว่าหน่วยงานใดหรือกระบวนการใดมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร (\*)

### (2) ผลการดำเนินการในอนาคต

#### *สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร*

สถาบันใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ในหัวข้อ 4.1ข) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญมาใช้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับผลต่างที่เกิดขึ้นจากการคาดการณ์ดังกล่าวกับที่คาดการณ์ไว้ในแผนปฏิบัติการ (ในข้อ 2.2ก(6))

### (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

#### *สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (หัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม*

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญและโอกาสสร้างนวัตกรรมดังกล่าวไปสู่

- คณาจารย์ กลุ่มบุคลากรและฝ่ายงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน
- สถาบันอื่นที่ส่งผู้เรียนเข้ามาศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็น ทางการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่
- สนับสนุนไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน (\*)

4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ: สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายวิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (privilege)

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรักษาความลับและการเข้าถึงที่เหมาะสมสถาบันดูแลการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศทางด้านไซเบอร์ (cybersecurity) อย่างไร

### (3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันการสำหรับบุคลากรผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (\*)

(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สถาบันมีวิธีการ ใด ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย

(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัยและพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

## หมวด 5 บุคลากร (85 คะแนน)

หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ได้เพิ่มเรื่องวิธีการเตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กรและระบบงาน

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร ได้มีการสร้างความเชื่อมโยงใหม่และลดประเด็นพิจารณาหลงเหลือเพียงสองหัวข้อ เพื่อให้เข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคลากรกับ การจัดการผลการดำเนินการ และเพื่อให้สถาบันสามารถประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

หมวดบุคลากร ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง และในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินการที่โดดเด่น หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของพวกเขามาใช้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบัน

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

[กระบวนการ]

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ อธิบายว่าสถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน*

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

*สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง*

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัติที่ต้องมีการรับรองและระดับกำลังคนที่ต้องมีในสถาบัน

**(2) บุคลากรใหม่****สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้างบรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้**

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรมและวิถีคิดของชุมชนที่สถาบันจ้างและของผู้เรียน

**(3) การทำงานให้บรรลุผล****สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร เพื่อ

- ทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ
- ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่
- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ให้มีผลการดำเนินการที่ดีกว่าความคาดหวัง

**(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร**

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- บริหารบุคลากร ความต้องการบุคลากร และความต้องการของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวน ของบุคลากร และเพื่อลดผลกระทบหากจำเป็น
- เตรียมพร้อมและบริหารช่วงที่มีการเพิ่มของบุคลากร
- เตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างสถาบันและระบบหากจำเป็น

**ข. บรรยากาศด้านบุคลากร**

**(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงานสถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมี สุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร**

สถาบันมีตัววัดและเป้าประสงค์อะไรบ้างในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมดังกล่าว ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างที่สำคัญในปัจจุบัน ตัววัดหรือเป้าหมาย เหล่านี้อย่างไร

**(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร****สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร**

สถาบันได้ออกแบบสิ่งเหล่านี้ให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายและตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร บุคลากรของสถาบันได้รับสิทธิประโยชน์ที่สำคัญอะไรบ้าง

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น (45 คะแนน) [กระบวนการ]**

**อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากรผู้บริหาร และผู้นำเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นรวมถึงวิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมให้สถาบันตอบคำถามดังต่อไปนี้**

**ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ**

**(1) วัฒนธรรมองค์การ**

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อสถาบัน**

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์การได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของความคิด วัฒนธรรมและวิถีคิดของบุคลากร สถาบันเอื้ออำนาจ (empower) ให้กับบุคลากรอย่างไร

**(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน**

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร**

วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

**(3) การประเมินความผูกพัน**

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไรวิธีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และตัววัดที่ใช้ในการ ประเมินความผูกพันของบุคลากรรวมทั้งความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร สถาบันใช้ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงานการร้องทุกข์ ความปลอดภัยและผลผลิตภาพของบุคลากรเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

**(4) การจัดการผลการดำเนินการ**

**สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้อย่างไร**

ระบบดังกล่าวได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากรอย่างไรมีการดำเนินการในระบบดังกล่าวอย่างไร

ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรผลักดันให้เกิดเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร

- การกล้าเสี่ยงในเรื่องที่นำลงทุนเพื่อทำให้เกิดนวัตกรรม
- การมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- การบรรลุแผนปฏิบัติการของสถาบัน

**ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ**

**(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา**

**ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันสนับสนุนความต้องการของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำแต่ละคนอย่างไร**

ระบบนี้ได้พิจารณาประเด็นต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

- การให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงของสถาบันและการสร้างนวัตกรรม
- สนับสนุนจริยธรรมและการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ และ
- ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้นำความรู้และทักษะใหม่มาใช้ในการทำงาน

## (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

**สถาบันมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างไร**

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

- หาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการเรียนรู้กับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบันที่รายงานไว้ในหมวด 7
- ใช้ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้างต้นเพื่อชี้แจงโอกาสสำหรับการปรับปรุงทั้งในเรื่องความผูกพันของบุคลากรและการให้การพัฒนาและการเรียนรู้แก่บุคลากร

## (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสถาบัน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากร สถาบันมีวิธีการเพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดสำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างไร

## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน ได้รวมการจัดการนวัตกรรมเป็นหัวข้อหนึ่งในกระบวนการทำงาน (ย้ายจากเดิมในหัวข้อ 6.2)

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ได้เปลี่ยนชื่อหัวข้อในประเด็นเพื่อพิจารณาข้อแรกเป็น “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ” เพื่อให้สื่อถึงการมุ่งเน้นของคำถาม

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่างๆ และถามว่ามีวิธีการ ใดในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง



6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบจัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องสถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญ ของสถาบัน ให้สถาบันตอบคำถามดังต่อไปนี้

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรบริการและกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตรบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้างข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร

(2) แนวคิดการออกแบบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ของสถาบันความเป็นเลิศด้านหลักสูตรและบริการ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมีมาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตรบริการและกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติ งานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

มีตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่สถาบันใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของสถาบันอย่างไร

(2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน

(3) การปรับปรุงหลักสูตรการบริการและกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียนปรับปรุงหลักสูตรและการบริการและผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน

### ค. การจัดการนวัตกรรม

#### *สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร*

สถาบันใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่าความเสี่ยงที่น่าลงทุน (Intelligent Risks) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

**6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ :** สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน) [กระบวนการ]

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุนบริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ให้สถาบันตอบคำถามดังต่อไปนี้*

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

#### *สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร*

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

● พิจารณารอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างไร

● ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ

● ลดต้นทุนในการตรวจสอบการทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ(\*)

● สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

### ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### *สถาบันมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร*

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

● การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ เท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

● วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ

● ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง

● จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี

## ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

### (1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันอุบัติเหตุการตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

### (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน**

ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ และการกู้คืน สู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและสภาวะฉุกเฉินของสถาบัน ได้นำเอาเรื่องที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมาพิจารณาอย่างไร

## หมวด 7 ผลลัพธ์(450 คะแนน)

ได้มีการเพิ่มการจำแนกกลุ่มไว้ในทุกหัวข้อในหมวดนี้ โดยการจำแนกผลลัพธ์ตามกลุ่มหลักของตลาด หลักสูตรหรือคุณลักษณะของบริการเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดต่างๆ แทนที่จะเป็นข้อกำหนดโดยรวมเพื่อสะท้อนถึงระดับพัฒนาการของสถาบัน การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบก็ได้ถูกย้ายไปเป็นข้อกำหนดต่างๆ ด้วยเช่นกัน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการให้คะแนนและระดับพัฒนาการของสถาบันได้มีการปรับลดคะแนนในหัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ให้เหลือ 80 คะแนน และปรับเพิ่มคะแนนในหัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด เป็น 90 คะแนน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผลลัพธ์ในหัวข้อนี้ต่อการบรรลุความสำเร็จของสถาบัน

ในหมวดของผลลัพธ์นี้ถ้ามถึงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ทุกด้านของสถาบันได้แก่ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด หมวดนี้ถ้ามถึงระดับผลการดำเนินการ ที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งและสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจหลักของสถาบัน และมีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน**  
ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

#### *ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและกระบวนการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร*

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการ

ดำเนินการของกระบวนการต่างๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร ผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และสถาบันอื่นๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

### ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

#### (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

#### *ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร*

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร ทั้งนี้ ให้รวมถึงผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นๆ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่งและสถาบันอื่นๆ ที่มีกระบวนการคล้ายคลึงกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างกระบวนการชนิดต่างๆ (\*)

#### (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

#### *ผลลัพธ์ของการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร*

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านประสิทธิผลของการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามที่ตั้งหรือประเภทของกระบวนการต่างๆ (\*)

### ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### *ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานคืออะไร*

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานรวมทั้งผลลัพธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้ผลการดำเนินการของสถาบันดีขึ้นคืออะไร

#### 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

(80 คะแนน) [ผลลัพธ์]

*ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน*

ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

#### (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

##### *ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นคืออะไร*

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ของสถาบันกับระดับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นของคู่แข่งและสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

#### (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

##### *ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นคืออะไร*

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (\*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการกลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]

*ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญรวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของบุคลากร*

ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

#### (1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

##### *ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรคืออะไร*

ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถรวมถึงจำนวนของบุคลากร และทักษะที่เหมาะสมผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งรวมถึงทักษะที่จำเป็นและจำนวนบุคลากรที่มีในแต่ละระดับ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากรตามกลุ่มประเภทของบุคลากรอย่างไร (\*)

#### (2) บรรยากาศการทำงาน

##### *ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานคืออะไร*

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงานรวมถึงสุขภาพของบุคลากร ความปลอดภัย ความมั่นคง รวมทั้งการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรเป็นอย่างไร (\*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่มประเภทของบุคลากรอย่างไร (\*)

### (3) ความผูกพันของบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรคืออะไรผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากรตามกลุ่มประเภทของบุคลากรอย่างไร (\*)

### (4) การพัฒนาบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร และผู้นำผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่มประเภทของบุคลากรอย่างไร (\*)

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูงและการกำกับดูแลมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

*ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการนำองค์การที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลรวมทั้งภาระรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่าง มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้*

**ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม**

#### (1) การนำองค์การ

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มสำหรับตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงการที่ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง และมุ่งเน้นการปฏิบัติ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (\*)

#### (2) การกำกับดูแล

ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแล และภาระรับผิดชอบ ด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก (\*)

#### (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐานคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบข้อบังคับกฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (\*)

**(4) จริยธรรม****ผลลัพธ์ด้านประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมคืออะไร**

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และต่อระบบการกำกับดูแลของสถาบัน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (\*)

**(5) สังคม****ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญคืออะไร**

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

**ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ****ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการคืออะไร**

ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันคืออะไร ผลลัพธ์ด้านการสร้างและเสริมสมรรถนะหลักของสถาบันให้มีความแข็งแกร่งขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยงที่น่าลงทุน คืออะไร

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร (90 คะแนน) [ผลลัพธ์]**

**ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณการเงิน และตลาดที่สำคัญของสถาบัน**

ให้แสดงข้อมูลสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

**ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด****(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน****ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร**

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินรวมถึงตัววัดเชิงรวม (Aggregate measures) ของการควบคุมต้นทุนความมั่นคงทางการเงิน (Financial viability) หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary performance) (\*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (\*)

**(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด**

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด คืออะไรระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดรวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาดและการเจาะตลาดใหม่ (\*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (\*)

**รายงานสรุปข้อมูลการจัดทำ (ร่าง) EdPEx Report**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx)**  
**ประจำปีการศึกษา 2566 ของสำนักพิมพ์**

### ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย

มีพันธกิจในการเผยแพร่และจัดจำหน่ายเอกสารการสอนชุดวิชาแบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา แบบประเมินผลตนเองก่อนเรียนและหลังเรียน วารสารสุขุทัยธรรมมาธิราช เทปเสียงประกอบชุดวิชาเทปรายการวิทยุกระจายเสียงประจำชุด วิชา วัสดุทัศนเพื่อการศึกษาและวัสดุการศึกษาอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดพิมพ์หรือจัดทำขึ้น การรับฝากขายและจัดจำหน่าย ผลงานทางวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัย การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพิมพ์และสิ่งพิมพ์ รวมทั้งการจัดทำของที่ระลึกของมหาวิทยาลัย เพื่อการเผยแพร่และจัดจำหน่าย

#### 1. ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย

**นวัตกรรมด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์** ชื่อสินค้า เสื้อโปโลลายสีไทย ตราสัญลักษณ์ มสธ.

ความเป็นมา ของฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ได้ประกาศไว้ว่า “ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดจำหน่ายเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ แบบประเมินตนเองก่อนเรียนและหลังเรียน วารสารสุขุทัยธรรมมาธิราช เทปเสียงประกอบชุดวิชา เทปรายการวิทยุกระจายเสียงชุดวิชา วัสดุทัศนเพื่อการศึกษา และวัสดุการศึกษาอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดพิมพ์หรือจัดทำขึ้น รับฝากขายและจัดจำหน่ายผลงานทางวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัย ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพิมพ์และสิ่งพิมพ์ โดยการจัดให้มีการสัมมนาทางวิชาการประจำปี”

เมื่อปี พ.ศ. 2536 ทางฝ่ายเผยแพร่ฯ ได้ดำเนินการออกแบบและผลิตสินค้าตราสัญลักษณ์ มหาวิทยาลัย เช่น ตราสามศร ตราสัญลักษณ์ที่จัดทำขึ้นตามวาระต่างๆ อาทิ ตราสัญลักษณ์วันครบรอบวันสถาปนามหาวิทยาลัยประจำปีนั้น ๆ และสัญลักษณ์อื่นที่สื่อถึงอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เช่น ตุ๊กกะตาไร-โพทูลย์ ใบไม้และดอกปาริชาติ เป็นส่วนประกอบในสินค้าทุกชนิดที่จำหน่ายที่ศูนย์หนังสือ มสธ. จำนวนมาก รวมถึงการออกแบบและดำเนินการจัดจ้างทำเสื้อโปโลตราสัญลักษณ์ มสธ. โดยมีการพัฒนากันมาอย่างต่อเนื่อง เช่น รูปแบบเสื้อ สี การปัก การเล่นลวดลาย

ในปี พ.ศ. 2551 ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่ายได้จัดทำกระดาษห่อของขวัญลายสีไทย สีเขียวและสีทอง ออกมาจำหน่าย ซึ่งลายสีไทยนี้ เป็นลายกราฟฟิกที่สร้างสรรค์และออกแบบขึ้นมาใหม่โดยนายธนิศ แสงประดับ นักวิชาการช่างศิลป์ชำนาญการ สังกัดหน่วยศิลปะ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2566 ลายสีไทยได้ถูกพัฒนานำไปพิมพ์บนผ้าและตัดเย็บเป็นเสื้อคอปกแขนสั้น ใช้ชื่อสินค้าว่า “เสื้อโปโลลายสีไทย” เป็นเสื้อที่มีลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวมีความโดดเด่น แปลกใหม่และสวยงาม เป็นสินค้าที่ขายดี โดยปัจจุบันได้ผลิตเสื้อออกมาจำหน่ายแล้วจำนวน 5 สี สีเขียวมัน สีทอง สีม่วง สีพีท และสีฟ้า ตามลำดับ

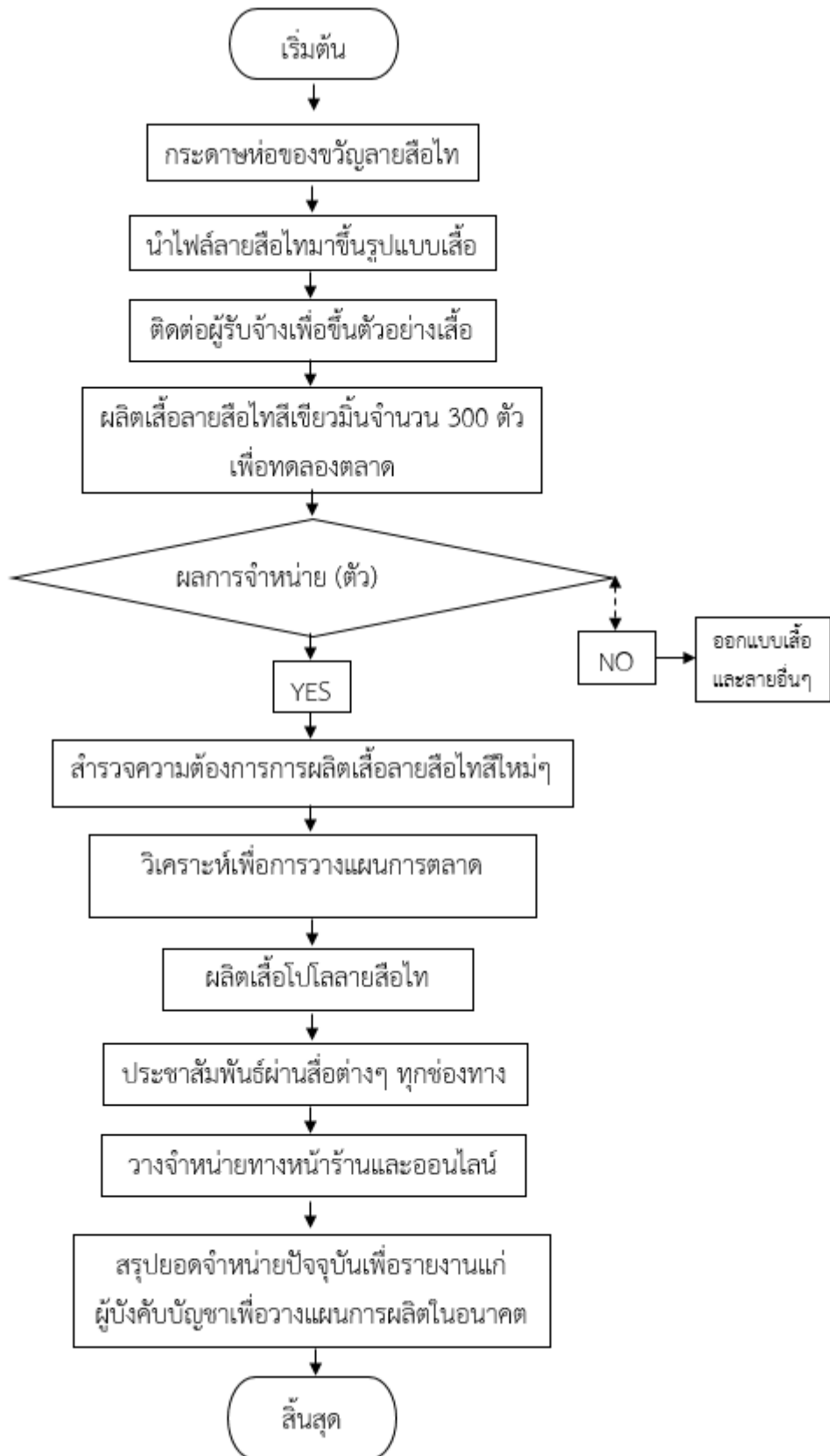


### นวัตกรรมด้านการเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์

เพื่อให้ลายสือโท ที่บุคลากรของมสธ.ได้ออกแบบขึ้นมาเอง ให้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการขอความอนุเคราะห์คณะกรรมการทรัพย์สินทางปัญญา มสธ. ดำเนินการจดสิทธิบัตรลายสือโท ในนามมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นเจ้าของร่วมกับนายธนิต แสงประดับ และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้ออกประกาศ ในประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2567 มีการประกาศใช้ ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2567 เรียบร้อยแล้ว อ้างถึงประกาศ มสธ. เรื่องหลักเกณฑ์การขอใช้ลวดลายกราฟิก “ลายสือโท” พ.ศ. 2567 ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2567 โดยฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย สำนักพิมพ์ มีสิทธิในการใช้ลายสือโท ผลิตภัณฑ์เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเพื่อการจำหน่าย จึงนับเป็นนวัตกรรมในการเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ให้เป็นเอกลักษณ์มีลิขสิทธิ์ ส่งผลให้การจำหน่ายสินค้าเป็นแบบผู้ขายเจ้าเดียว ยอดขายเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่มีสินค้าเก๋าค้างสต็อกหรือสินค้าล้าสมัย ยังคงต้องพัฒนาออกแบบโดยใช้ลายสือโทประกอบสินค้าอื่นๆ เช่นกระเป๋าผ้า กระเป๋าใส่ดินสอ หมวก ร่ม หรือสินค้าชนิดอื่นที่สามารถนำลายสือโทไปตกแต่งแล้วมีความสวยงาม เปลี่ยนรูปแบบให้ได้สินค้าที่ทันสมัย ใหม่เสมอเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า

นวัตกรรม	Approach	Deployment	Learning	Integration
<p>เสื้อโปโล ลายสีโท</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือการออกแบบสินค้าหรือการนำลายลงในผลิตภัณฑ์ต่างๆ</li> <li>- คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>- คู่มือการวิเคราะห์การตลาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำไฟล์ลายสีโทมาทำเป็นลาย เป็นเสื้อโปโลและเป็นรูปแบบลายสีโทลงในโปรแกรมออกแบบ</li> <li>- ติดต่อผู้รับจ้างเพื่อขึ้นตัวอย่างเสื้อโปโลและผลิตเสื้อโปโลลายสีโทสีเขียวมินออกมาจำหน่ายเพื่อทดลองตลาด</li> <li>- นำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์การตลาดเพื่อวางแผนการผลิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ยอดขายจำหน่ายเสื้อโปโลลายสีโทสีเขียวมิน</li> <li>- นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาประมาณจำนวนการผลิตในสีใหม่ๆ</li> <li>- ออกแบบสีใหม่ๆ และสำรวจความต้องการผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย</li> <li>- ผลิตเสื้อโปโลลายสีโทสีใหม่ๆ ให้สอดคล้องตามวาระหรือโอกาสต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยเผยแพร่เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขายตามเพจ Facebook ของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย แคร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ไปตามกลุ่มที่มี นศ. เป็นสมาชิกจำนวนมาก</li> <li>- ประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อแจ้งถึงระเบียบการให้ส่วนลดเพื่อดึงดูดการซื้อ</li> <li>- หน่วยจัดจำหน่ายประสานงานกับสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร ศูนย์วิทยบริการฯตามจังหวัดต่างๆ เพื่อขยายช่องทางจำหน่าย</li> <li>- นำเสนอเรื่องพิจารณาการจดลิขสิทธิ์ลายสีโท เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะ เพื่อนำลายสีโทไปต่อยอดในการผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และเพื่อให้เป็นผู้จัดจำหน่ายลายสีโทแต่เพียงผู้เดียว</li> </ul>

ภาพแสดงการออกแบบขั้นตอนการทำงานตามกระบวนการของการจัดทำเสื้อโปโลลายสีโท



## 2. ฝ่ายจัดพิมพ์

มีพันธกิจในการจัดพิมพ์สื่อเอกสารการสอน งานพิมพ์เอกสารลับ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และให้บริการงานพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไป งานพิมพ์เอกสารลับแก่หน่วยงานนอก ขอบข่ายงานประกอบด้วย ให้คำแนะนำปรึกษาด้านการพิมพ์ ด้านการออกแบบสิ่งพิมพ์ การเลือกใช้วัสดุ ระบบการพิมพ์ และเทคนิคการพิมพ์ การกำหนดรายละเอียดงานพิมพ์ ประมาณการใช้วัสดุพิมพ์ ประมาณและประเมินราคาส่งพิมพ์ วางแผนและประสานงานการผลิต ตรวจสอบควบคุมคุณภาพในแต่ละขั้นตอนงานพิมพ์ วางรูปแบบงานพิมพ์ ทำดิจิทัลปรู๊ฟ ทำแม่พิมพ์ออฟเซต การพิมพ์ระบบออฟเซตและระบบดิจิทัล การทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ และการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์การพิมพ์ต่างๆ

### Approach

#### 1. การวางแผนการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ 2566 ฝ่ายจัดพิมพ์มีการดำเนินการผลิตสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย

- งานชุดวิชาใหม่และปรับปรุง	จำนวน	45,000	เล่ม
- งานพิมพ์ซ้ำชุดวิชา	จำนวน	380,000	เล่ม
- งานสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	จำนวน	100,000	เล่ม
- งานข้อสอบ (ภายในและภายนอก)	จำนวน	1,200,000	ฉบับ
- รวมทั้งสิ้น	จำนวน	1,725,000	เล่ม/ฉบับ

#### 2. การเตรียมความพร้อมในส่วนของปัจจัยการผลิต ดังนี้

##### 1. บุคลากร จำนวน 66 คน (ปี 2567)

1. นายปิยทัสน์ สังขมาลัย	ข้าราชการ	นักวิชาการศึกษานานาชาติพิเศษ หัวหน้าฝ่ายจัดพิมพ์
2. นางสาวกัลยรัตน์ สนใจ	พนักงานราชการ	นักวิชาการศึกษานานาชาติ
3. นางณัฐฐา ชินทองจุ	ข้าราชการ	ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน
4. นางสาวสุวรรณา แม่นศรี	ข้าราชการ	ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน
5. นายปราณี เกษโพหนอง	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพิมพ์
6. นางพัชรา ศรีสุข	ข้าราชการ	นักวิชาการศึกษานานาชาติ
7. นายพัฒนาวุธ สมานทรัพย์	พนักงานราชการ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
8. นายจตุติพันธุ์ พวงจัน	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างวางรูปแบบฟิล์ม
9. นายปรียะ จันท์ศรีนาค	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำแม่พิมพ์
10. นายวสันต์ ธงทอง	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างวางรูปแบบฟิล์ม
11. นายทศพร เพ็ชรทอง	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างวางรูปแบบฟิล์ม
12. นายปริญญา กลั่นทกสุวัฒน์	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานทั่วไป

13. นายกำจัด เดชเมืองปัก	พนักงานราชการ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ชำนาญการหัวหน้าหน่วยผลิต
14. นายสร้างสรรค์ โสมสวย	พนักงานราชการ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
15. นายสมชาย สมบัติวงศ์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพิมพ์
16. นายชัยมงคล เอกสินธุ์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพิมพ์
17. นายนิพล สิ่งที่สุดข	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพิมพ์
18. นายพงษ์ศักดิ์ สีนรอด	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพิมพ์
19. นายดนัย กิตติวานิช	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพิมพ์
20. นายอนุสิทธิ์ จันทน์ใหญ่	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพิมพ์
21. นายกนก สุขวารีย์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพิมพ์
22. นายสมหมาย วันทะวงษ์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพิมพ์
23. นายผดล ปรีเอี่ยม	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพิมพ์
24. นายสรศักดิ์ ทองนวล	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพิมพ์
25. นายจิระเดช บุญเอี่ยม	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพิมพ์
26. นางมยุรี สังขมาลัย	ข้าราชการ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ หัวหน้าหน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ
27. นายกิตติศักดิ์ ไทยใหญ่	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
28. นางสุภาภรณ์ ทองมาลัย	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
29. นางชาณิชา สิงห์นันท์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
30. นางชุติมิน หอมกรุ่น	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
31. นางวรรณนต์ ชมกลิ่น	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
32. นางสาววิตรี สุวรรณรัตน์เวช	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
33. นางจันทร์ธา บุญร่วม	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
34. นายแทน ชื่นแฉล้ม	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพับ
35. นายโสพล บัวศรี	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพับ
36. นายบุญยัง สายเพ็ชร	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างพับ
37. นายรณภูมิ เงินรัตน์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างไสสันทากาว
38. นายสรารุติ บุญร่วม	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างไสสันทากาว
39. นายศุภวัฒน์ บุญร่วม	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างไสสันทากาว
40. นายสมพงษ์ ผลาเลิศ	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างตัดกระดาษ
41. นายมนตรี แก้วปัญญา	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างตัดกระดาษ
42. นายสันติสุข แสงอาจ	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างตัดกระดาษ
43. นายวิฑูรย์ คำมูล	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างตัดกระดาษ

44. นายจักรพงษ์ ทรัพย์ทอง	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานทั่วไป
45. นายบุรพา ดาวสี	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างปื้มทอง
46. นายมนัส อาโป	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพับ
47. นายพรณัฐศิลป์ อัครวรรณโณ	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพับ
48. นายประวิทย์ สะเมายิ	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพับ
49. นายสาธิต ขำรัตน์	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ผู้ช่วยช่างพับ
50. นายนราธิป บุญร่วม	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานทั่วไป
51. นายสถาพร พุกสวัสดิ์	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานขับเคลื่อนเครื่องกลขนาดเบา
52. นางสาวฉวีลา ราช	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างทำเล่ม
53. นางนันทิตา นามสูง	ข้าราชการ	ผู้ปฏิบัติงานบริหารชำนาญงาน
54. นายพิชพงษ์ คงสวัสดิ์สกุล	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างเทคนิคงานพิมพ์ดิจิตอล
55. นางขวัญเรือน โกศล	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
56. นางวรรณญา ธิดาปุ่น	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานผลิตเอกสาร
57. นางสาวกัญญา อินตะชัย	ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	ช่างวางรูปแบบฟิล์ม
58. นายยุทธนา ไทยแท้	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานผลิตเอกสาร
59. นางสาววิวิธรรณ บัวแก้ว	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานผลิตเอกสาร
60. นายไพบุลย์ นาคสวย	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานผลิตเอกสาร
61. นายชัยยศ จิตรธิถิน	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานผลิตเอกสาร
62. นายจักรภพ เย็นนอก	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	พนักงานผลิตเอกสาร
63. นายสุทธิรักษ์ น่วมนิวงษ์	ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	พนักงานทั่วไป
64. นายประยูร ดีถนัด	ข้าราชการ	นายช่างเทคนิคชำนาญงานพิเศษ หัวหน้าหน่วยอาคารสถานที่
65. นายกฤษฏา พวงพันธ์ุ	ลูกจ้างประจำเงินรายได้	นายช่างเทคนิค
66. นายอานันท์ ป้อมสุวรรณ	ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	

2. เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศการผลิตเอกสารการสอน (ช่าง)

### 3. เครื่องจักรอุปกรณ์

#### หน่วยฟิล์มและวางรูปแบบ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ทูเพลท Heidelberg Suprasetter	ปี 2553*
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ทูเพลท Heidelberg Suprasetter	ปี 2558
3. เครื่องพิมพ์ปรีฟ Inkjet EPSON Stylus Pro 9900	ปี 2559

**หน่วยผลิต**

- |   |         |
|---|---------|
| 4. เครื่องพิมพ์ออฟเซต 2 สี ขนาดตัด 2 Heidelberg SM 102 ZP (HH2) | ปี 2554 |
| 5. เครื่องพิมพ์ออฟเซต 2 สี ขนาดตัด 2 Heidelberg SM 102 ZP (HH3) | ปี 2557 |
| 6. เครื่องพิมพ์ออฟเซต 2 สี ขนาดตัด 2 Heidelberg SX 102 ZP (HH4) | ปี 2564 |
| 7. เครื่องพิมพ์ออฟเซต 4 สี ขนาดตัด 5 Heidelberg SX 52-4 (5H)    | ปี 2558 |
| 8. เครื่องพิมพ์ออฟเซต 2 สี ขนาดตัด 3 Ryobi 752P (RB)            | ปี 2551 |
| 9. เครื่องล้างแม่พิมพ์ (หลังพิมพ์) CW860                        | ปี 2557 |
| 10. เครื่องล้างแม่พิมพ์ (หลังพิมพ์) CWH860 Stainless            | ปี 2562 |

**หน่วยพิมพ์ระบบดิจิทัล**

- |  |          |
|--|----------|
| 11. เครื่องพิมพ์ดิจิทัลเลเซอร์ 4 สี RICOH Pro C7210 (CLP)      | ปี 2562  |
| 12. เครื่องพิมพ์ดิจิทัลสมรรถนะสูง FUJI XEROX Nuvera 314e (BLP) | ปี 2558* |
| 13. เครื่องถ่ายเอกสารความเร็วสูง FUJI XEROX D120               | ปี 2560  |
| 14. เครื่องถ่ายเอกสาร RICOH MP7503sp                           | ปี 2561  |
| 15. เครื่องถ่ายเอกสาร RICOH MP7503sp                           | ปี 2561  |
| 16. เครื่องถ่ายเอกสาร RICOH MP7503sp                           | ปี 2563  |
| 17. เครื่องถ่ายเอกสาร RICOH MP7503sp                           | ปี 2563  |
| 18. เครื่องพิมพ์ดิจิทัล 4 สี RISO FW5230                       | ปี 2561  |
| 19. เครื่องพิมพ์ดิจิทัล 4 สี RISO FW5230                       | ปี 2561  |
| 20. เครื่องพิมพ์ดิจิทัล 4 สี RISO FW5230                       | ปี 2561  |
| 21. เครื่องตัดกระดาษไฟฟ้า IDEAL 5255                           | ปี 2558  |

**หน่วยทำสิ่งพิมพ์สำเร็จ**

- |   |         |
|---|---------|
| 22. เครื่องตัดกระดาษไฟฟ้าด้านเดียว POLAR N 115 Plus | ปี 2558 |
| 23. เครื่องตัดกระดาษไฟฟ้าด้านเดียว PERFECTA 115 TS  | ปี 2559 |
| 24. เครื่องตัดกระดาษสามด้าน PERFECTA Circuit-f      | ปี 2558 |
| 25. เครื่องพับ STAHT Folder KH66/4KL                | ปี 2554 |
| 26. เครื่องพับ HORIZON AFC-774A+RFU-74              | ปี 2557 |
| 27. เครื่องพับ STAHT Folder KH66/4K TL              | ปี 2558 |
| 28. เครื่องพับ HORIZON AF-764 AKL                   | ปี 2559 |
| 29. เครื่องเก็บเล่ม HORIZON MG-600                  | ปี 2558 |
| 30. เครื่องเก็บเล่ม HORIZON MG-600                  | ปี 2558 |
| 31. เครื่องเย็บลวดไฟฟ้า (มุงหลังคา) 2 เข็ม          | ปี 2562 |
| 32. เครื่องเคลือบพลาสติก GMP QTOPIC-380 Auto        | ปี 2562 |
| 33. เครื่องปั๊มทอง                                  | -       |

34. เครื่องเย็บลวดไฟฟ้า 1 เซ็ม PAUL	ปี 2538
35. เครื่องเย็บลวดไฟฟ้า (ข้อสอบ) HF-01	ปี 2555
36. เครื่องเย็บลวดไฟฟ้า (ข้อสอบ) HF-02	ปี 2559
37. เครื่องไสเส้นทากาว HORIZON BQ 470	ปี 2565

#### หน่วยอาคารสถานที่

38. เครื่องปั๊มลมชนิดสกรู XIN RAN Air Compressor XR-37A-Z	ปี 2555
* อยู่ระหว่างการจัดซื้อทดแทนปีงบประมาณ 2567	

-**การเตรียมกระดาษ:** มีการเตรียมความพร้อมทั้งหน่วยวัสดุ สำนักงานเลขานุการ โดยดำเนินการประเมินการกระดาษทั้งปีเพื่อรองรับปริมาณงานที่จะผลิตในปีงบประมาณ 2566 และเพื่อให้เหมาะสมกับเครื่องพิมพ์และความต้องการของลูกค้า

- **การเลือกวิธีการพิมพ์:** เลือกวิธีการพิมพ์ที่เหมาะสมกับงาน เช่น การพิมพ์ออฟเซต การพิมพ์ดิจิตอล

#### - ระบบการพิมพ์:

1. พิมพ์ระบบออฟเซต โดยนำแม่พิมพ์ไปผ่านกระบวนการพิมพ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนออกมาเป็นแผ่นพิมพ์ จำนวนพิมพ์ไม่ต่ำกว่า 300 เล่ม
2. พิมพ์ระบบดิจิตอล โดยนำไฟล์งานไปผ่านกระบวนการพิมพ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนออกมาเป็นแผ่นพิมพ์ จำนวนพิมพ์ไม่เกิน 300 เล่ม

#### - การบริหารจัดการเครื่องพิมพ์

เครื่องออฟเซต	จำนวน	1,497,000 เล่ม
เครื่องดิจิตอล	จำนวน	228,000 เล่ม

#### Deploy

ฝ่ายจัดพิมพ์มีการวางแผนการดำเนินงานไปสู่แนวปฏิบัติ โดยรูปแบบโครงการ “Project Management” ดังนี้

1. Project Charter แนวทางการผลิตสิ่งพิมพ์ในปีงบประมาณ 2566
2. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในการผลิตสิ่งพิมพ์
3. มีการดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง
4. จัดทำ Grants Chart เพื่อติดตามการดำเนินงานการผลิตสิ่งพิมพ์
5. Flow Chart กระบวนการผลิตสิ่งพิมพ์



## Learning

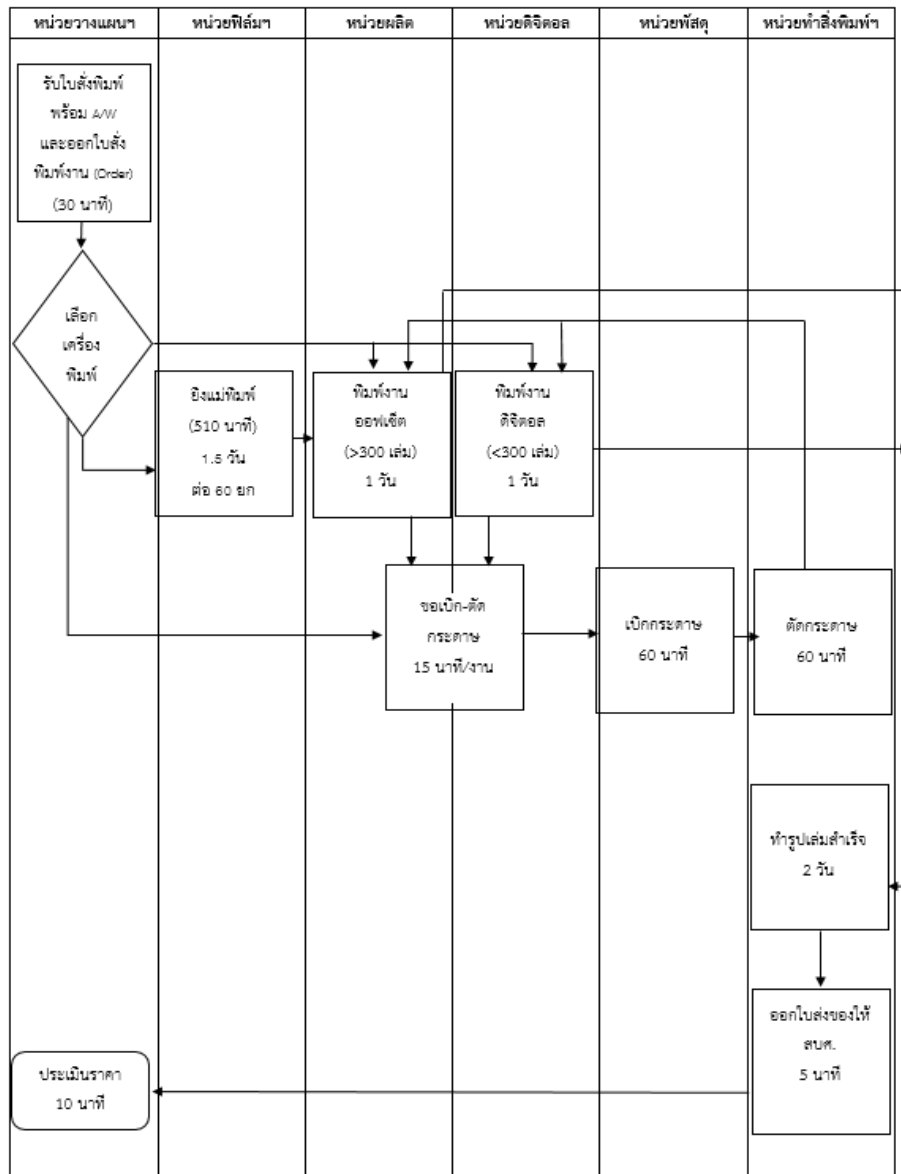
- ประเภทของงานพิมพ์: งานพิมพ์แต่ละประเภทมีขั้นตอนการผลิตที่แตกต่างกัน
- วัสดุที่ใช้: วัสดุที่ใช้พิมพ์มีผลต่อเทคนิคการพิมพ์ที่ใช้
- เทคโนโลยีการพิมพ์: เทคโนโลยีการพิมพ์ที่มีอยู่ส่งผลต่อความเร็ว คุณภาพ และราคาของงานพิมพ์
- จำนวน: จำนวนงานพิมพ์มีผลต่อวิธีการพิมพ์ที่ใช้
- งบประมาณ: งบประมาณมีผลต่อวัสดุ เทคโนโลยี และขั้นตอนการผลิตที่ใช้

## Intrigation

- จัดการฝึกอบรมด้านการพิมพ์ให้กับบุคลากร
- การวางแผนที่ดี: จะช่วยให้กระบวนการทำงานราบรื่น และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: ระหว่างลูกค้าและพนักงานพิมพ์ จะช่วยให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และป้องกันความผิดพลาด
- ทักษะและประสบการณ์: พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์ ควรมีทักษะและประสบการณ์ที่เพียงพอ
- เครื่องมือและอุปกรณ์: ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเหมาะสมกับงานพิมพ์ บำรุงรักษา เครื่องจักร
- การควบคุมคุณภาพ: ควรมีระบบควบคุมคุณภาพที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่างานพิมพ์มีคุณภาพดี ตรงตามความต้องการของลูกค้า

Criteria(เกณฑ์)	Approach (ปัจจัยการผลิต)	Deploy (นำไปสู่ปฏิบัติ)	Learning (กระประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ ปรับปรุงนวัตกรรมและแลกเปลี่ยน)	Intrigation (ความสอดคล้องกับความ ต้องการแผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ขององค์กร)
<p>ระบบปฏิบัติการ การพิมพ์เอกสารการ สอนชุดวิชาใหม่/ปรับปรุง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร</li> <li>- เครื่องคอมพิวเตอร์</li> <li>- เครื่องจักร</li> <li>เครื่องถ่ายแม่พิมพ์ (CTP)</li> <li>เครื่องพิมพ์ระบบออฟเซต</li> <li>เครื่องพิมพ์ระบบดิจิทัล</li> <li>เครื่องตัดกระดาษ (ด้านเดียว/สามด้าน)</li> <li>เครื่องพับ</li> <li>เครื่องเก็บ</li> <li>เครื่องไสสันทากาว</li> <li>เครื่องเย็บเล่ม</li> <li>เครื่องเคลือบ</li> <li>เครื่องปั๊มทอง หนุน ใต้คัท</li> <li>ปรุ</li> <li>เครื่องเจาะรูร้อยเชือก</li> <li>วัสดุอุปกรณ์อื่นๆ ทางการพิมพ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกวิธีการพิมพ์: เลือกวิธีการพิมพ์ที่เหมาะสมกับงาน เช่น การพิมพ์ออฟเซต การพิมพ์ดิจิทัล</li> <li>- การเตรียมกระดาษ: เตรียมกระดาษสำหรับการพิมพ์ให้เหมาะสมกับเครื่องพิมพ์และความต้องการของลูกค้า</li> <li>- การพิมพ์:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พิมพ์ระบบออฟเซตโดยนำแม่พิมพ์ไปผ่านกระบวนการพิมพ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนออกมาเป็นแผ่นพิมพ์</li> <li>2. พิมพ์ระบบดิจิทัล โดยนำไฟล์งานไปผ่านกระบวนการพิมพ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนออกมาเป็นแผ่นพิมพ์</li> </ol> </li> <li>- ขั้นตอนหลังการพิมพ์ (Post-press Process)             <p>การตกแต่ง: ตกแต่งงานพิมพ์เพิ่มเติม เช่น การเคลือบปก ปมมูน ฯลฯการเข้าเล่ม: จัดเรียงหน้ากระดาษและเข้าเล่ม</p> <p>การตัดแต่ง: ตัดแต่งงานพิมพ์ให้ได้ขนาดที่ต้องการ</p> <p>การตรวจสอบคุณภาพ: ตรวจสอบคุณภาพงานพิมพ์อีกครั้งก่อนส่งมอบ</p> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทของงานพิมพ์: งานพิมพ์แต่ละประเภทมีขั้นตอนการผลิตที่แตกต่างกัน</li> <li>- วัสดุที่ใช้: วัสดุที่ใช้พิมพ์มีผลต่อเทคนิคการพิมพ์ที่ใช้</li> <li>- เทคโนโลยีการพิมพ์: เทคโนโลยีการพิมพ์ที่มีอยู่ส่งผลต่อความเร็ว คุณภาพ และราคาของงานพิมพ์</li> <li>- จำนวน: จำนวนงานพิมพ์มีผลต่อวิธีการพิมพ์ที่ใช้</li> <li>- งบประมาณ: งบประมาณมีผลต่อวัสดุ เทคโนโลยี และขั้นตอนการผลิตที่ใช้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดการฝึกอบรมด้านการพิมพ์ให้กับบุคลากร</li> <li>- การวางแผนที่ดี: จะช่วยให้กระบวนการทำงานราบรื่น และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: ระหว่างลูกค้าและพนักงานพิมพ์ จะช่วยให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และป้องกันความผิดพลาด</li> <li>- ทักษะและประสบการณ์: พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์ ควรมีทักษะและประสบการณ์ที่เพียงพอ</li> <li>- เครื่องมือและอุปกรณ์: ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเหมาะสมกับงานพิมพ์ บำรุงรักษาเครื่องจักร</li> <li>- การควบคุมคุณภาพ: ควรมีระบบควบคุมคุณภาพที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่างานพิมพ์มีคุณภาพดี ตรงตามความต้องการของลูกค้า</li> </ul>

## กระบวนการ การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา ฝ้ายจัดพิมพ์ (Slim Lane)



หมายเหตุ : งาน 1 งาน จำนวนพิมพ์ 1,000 เล่ม ใช้เวลาดำเนินการจัดพิมพ์ประมาณ 10 วัน

### 3. ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์

มีหน้าที่รับผิดชอบจัดฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นด้านการพิมพ์ จัดประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์ จัดทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาช่างพิมพ์ออฟเซต ประเภทป้อนแผ่น ระดับ 1 และการให้บริการเข้าเล่มดูซุ๊กฎินิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และเอกสารการค้นคว้าอิสระให้บริการจัดพิมพ์ทำเนียบรุ่นนักศึกษาอบรมเข้มเสริมประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท การจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์ให้กับหน่วยงานภายใน และการจัดพิมพ์เอกสารการสอน และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่นๆ ของมหาวิทยาลัย

#### วิสัยทัศน์ฝ่ายฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์

เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการพิมพ์ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้มีความรู้และทักษะด้านการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ ให้สูงขึ้น และเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาเพิ่มพูนคุณวุฒิและยกระดับการศึกษาให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการพิมพ์ทั้งในประเทศ และภูมิภาคใกล้เคียง

#### ค่านิยม

1. การใส่ใจลูกค้า
2. การทำงานเป็นทีม
3. โปร่งใส ตรวจสอบได้
4. คุณภาพ

พันธกิจ : มุ่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพด้านการพิมพ์ ให้มีมาตรฐานและทันสมัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและวิชาชีพด้านการพิมพ์ให้มีมาตรฐานที่ทันสมัย

#### จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี

1. งานจัดฝึกอบรมด้านการพิมพ์ จัดฝึกอบรมด้านการพิมพ์ระยะสั้นด้านการพิมพ์ จัดฝึกอบรม In House ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดหลักสูตรเดิม และปรับปรุงหลักสูตรใหม่โดยวิเคราะห์จากความต้องการลูกค้า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงตลาด

2. กำหนดเป้าหมาย กลุ่มลูกค้าเดิม เพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่

3. จัดสรร จัดหาทรัพยากร ทั้งทรัพยากรบุคคลมีขีดแคลน และเครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็นในกาฝึกอบรม เพื่อให้การอบรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. งานประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์ จัดประเมิน/ทดสอบสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการพิมพ์ สาขาอาชีพช่างออกแบบงานสิ่งพิมพ์ สาขาอาชีพช่างพิมพ์ดิจิทัล สาขาอาชีพช่างพิมพ์ออฟเซตป้อนแผ่น และสาขาอาชีพช่างพับ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่เป็นปัญหาการดำเนินการคือความไม่พร้อมของบุคลากร ต้องสรรหาบุคลากรมาเพิ่มอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจได้อย่างเหมาะสม

5. งานทำเล่มวิทยานิพนธ์ ฯ ให้บริการทำปก เข้าเล่มเอกสารดัชนีวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และเอกสารการค้นคว้าอิสระแผนการฝึกอบรมบุคลากรทดแทน และช่วยงานทำเล่มซึ่งเหลือผู้ชำนาญงานใกล้เคียง

6. งานพิมพ์ทำเนียบรุ่นนักศึกษาอบรมเข้ม ให้บริการจัดพิมพ์ทำเนียบรุ่นนักศึกษาอบรมเข้มเสริมประสบการณ์วิชาชีพ ขาดแคลนผู้ปฏิบัติงาน

7. การปรับปรุงพัฒนาวิทยาการฝึกอบรมด้านการพิมพ์ทั้งวิทยาการบรรยาย และวิทยาการฝึกปฏิบัติ ฝ่ายจัดฝึกอบรมมี ภาระหน้าที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นด้านการพิมพ์ คือ

1. หน่วยเทคโนโลยีการพิมพ์ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีการพิมพ์ในระบบออฟเซต มีหน้าที่ วิเคราะห์เนื้อหาและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม กำหนดแผนการฝึกอบรม จัดทำตารางการฝึกอบรม กำหนดขั้นตอนการฝึกอบรม และทำหน้าที่เป็นวิทยากร บรรยายและฝึกปฏิบัติ งานจัดฝึกอบรมด้านการพิมพ์ จัดฝึกอบรมด้านการพิมพ์ระยะสั้นด้านการพิมพ์ จัดฝึกอบรม In House ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดหลักสูตรเดิม และปรับปรุงหลักสูตรใหม่โดยวิเคราะห์จากความต้องการลูกค้า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงตลาด

ปัจจุบัน ขาดวิทยากรที่ทำหน้าที่ฝึกปฏิบัติ การเตรียมการจัดหากำลังทดแทน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอบรมทั้งระยะสั้น และระยะยาว สำหรับวิทยากรฝึกปฏิบัติมีความสำคัญในการเป็นผู้อบรม ต้องมีคุณสมบัติทักษะด้านการทำงานกับเครื่องพิมพ์ระบบออฟเซต การปรับตั้งเครื่องการควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหา และอธิบายขั้นตอนการทำงานได้ดี

2. หน่วยจัดฝึกอบรมและบริหารลูกค้าภายนอก มีหน้าที่หลักในการดำเนินการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่การประสานงานเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การจัดทำแผนปฏิบัติการฝึกอบรม การพัฒนาระบบการฝึกอบรม/รูปแบบเทคนิควิธีการ การวิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่าย และความเป็นไปได้ในการฝึกอบรม รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักสูตร และประสานงานกับลูกค้า

2.1 ปรับปรุงการติดต่อประสานงานลูกค้า ในการจัดฝึกอบรมในรูปแบบ In house เพื่อให้เกิดความชัดเจนในกระบวนการประสานงานทั้งภายในภายนอก โดยนำ(Gap analysis) ของกระบวนการการจัดอบรม ซึ่งประกอบด้วย 1. ขั้นตอนการทำงาน 2. หน่วยงานที่ทำรายการ/ที่รับผิดชอบ 3. คำอธิบายรายละเอียดงานที่ต้องทำในแต่ละขั้นตอน 4. ผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในขั้นตอนนี้ๆ โดยเพิ่มส่วนที่ 5. ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานในแต่ละขั้นตอน เช่นระยะเวลาจัดทำและกำหนดหลักสูตร ประสานงานติดต่อวิทยากร ขออนุมัติหลักสูตร ประสานงานทำเอกสารทั้งภายนอกภายในตั้งแต่ต้นจนจบใช้เวลากี่วัน เพื่อให้ได้เวลาที่ชัดเจนในการประเมินเบื้องต้น ในการตอบรับความเป็นไปได้ในการจัดอบรมให้กับลูกค้าได้ เพราะที่ผ่านมา มีลูกค้าที่กำหนดช่วงเวลาที่ต้องการจัดอบรมที่แน่นอน

2.2. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมทางสื่อต่างๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผลสำรวจการประเมินจากผู้เข้าอบรมหลักสูตรพบว่า ช่องทางติดต่อที่มีผู้เข้าใช้บริการมี 3 ช่องทางหลัก คือ

1. เว็บไซต์ของฝ่ายฝึกอบรม
2. เพจเฟซบุ๊ก
3. การส่งจดหมายประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงาน

โดยช่องทางส่งจดหมายหาลูกค้าโดยการติดต่อตรงไปยังสถานประกอบการยังมีความจำเป็น ซึ่งสามารถค้นหาที่อยู่เพิ่มได้จากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์จัดแจ้งการพิมพ์ เว็บไซต์ YG DIRECTORY (โรงพิมพ์งานพิมพ์ทุกระบบ) เว็บไซต์รวมรายชื่อโรงพิมพ์ ฯ

2.3. ปรับปรุงการขั้นตอนการเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ให้หลักสูตรในหน้าเพจให้กระชับ เมื่อเข้าถึงหลักสูตรแล้วมีรายละเอียดเนื้อหาในการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อมีเนื้อหาอะไรบ้าง หลักสูตรตรงกับความต้องการลูกค้าเพียงใด โดยไม่ต้องคลิกลิงก์ต่อ

1. ปรับปรุงพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับ งาน คุณวุฒิวิชาชีพจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมกราฟิก โดยศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ได้ขอจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบและได้รับความร่วมมือจากโรงพิมพ์ภาครัฐ ส่งบุคลากรเข้าทดสอบ แต่ภาคเอกชนไม่มีผู้สมัครเข้าทดสอบ ทำให้มีการพิจารณาปรับปรุงมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ด้านการพิมพ์ครั้งที่ 3 เมื่อประมาณเดือน มีนาคม 2566

ปัญหาอุปสรรคของฝ่ายจัดฝึกอบรมหากจะต่ออายุเป็นศูนย์ทดสอบรับรองสมรรถนะวิชาชีพสาขาการพิมพ์

1. ศูนย์ทดสอบต้องสามารถจัดสอบได้ตามข้อกำหนดของสถาบันในแต่ละปีหากไม่สามารถจัดได้อายุใบอนุญาตของศูนย์จะขาดโดยอัตโนมัติ

2. การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สอบในการทดสอบแต่ละระดับต้องมีเจ้าหน้าที่สอบ (examiner) อย่างน้อย 3 คน ในแต่ละสมรรถนะสาขาอาชีพ ศูนย์สอบจำเป็นต้องมีอย่างน้อย 1 คน เพื่อจัดเตรียมความพร้อมในการทดสอบ ที่เหลือสามารถเชิญเจ้าหน้าที่สอบจากสถาบันอื่นที่มีใบอนุญาตได้

3. งานธุรการ ในการประสานงานการสอบกับสถาบัน การเตรียมเอกสาร การจัดเก็บเอกสารการสอบ การจัดการห้องมั่นคง ต้องมีบุคลากรที่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันบุคลากรสำหรับงานประเมินสมรรถนะวิชาชีพการพิมพ์ยังขาดมาก หากจะพัฒนาต่อสิ่งแรกคือให้บุคลากรที่มีอยู่ เข้าอบรมการเป็นเจ้าหน้าที่สอบเมื่อมีการจัดอบรมของสถาบันคุณวุฒิ เตรียมไว้เพื่อต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ประการที่สองคือจัดหาผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติม

ส่วนรูปแบบเดิมของการขอเป็นศูนย์ทดสอบ จัดทดสอบให้ทั้งภายในและภายนอก เนื่องจากปัญหาด้านเครื่องจักรอุปกรณ์ อาจต้องเน้นไปที่การสอบภายในสถานประกอบการ ซึ่งมีข้อดีต่อการสอบคือผู้สอบได้สอบกับเครื่องจักรที่ถนัด ฝ่ายฝึกไม่ต้องรบกวนใช้เครื่องจักรหน่วยผลิตทดสอบ ทำให้ไม่กระทบการผลิตเอกสาร งานพิมพ์ ของมหาวิทยาลัย

ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ ให้ความสำคัญความต้องการของลูกค้า การพัฒนาทักษะและกลยุทธ์ในการแสวงหาลูกค้าใหม่โดยการปรับกระบวนการอบรมจากเดิมที่จัดหลักสูตรระยะสั้นที่มีการอบรมที่

กำหนดโดยศูนย์ฝึกเป็นศูนย์กลาง เป้าการจัดหลักสูตร In house ลูกค้ำกำหนดหัวข้อและบอกวัตถุประสงค์การอบรมเองและใช้สถานประกอบการเป็นสถานอบรม รวมถึงการให้บริการอบรมในต่างจังหวัดเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เป้าหมายในการหาลูกค้ำใหม่ เป็น แนวทางการเพิ่มจำนวนลูกค้ำ การขยายตลาด หรือการสร้างรายได้จากกลุ่มลูกค้ำใหม่

2. วิเคราะห์ตลาดสำรวจ และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ความต้องการของลูกค้ำและแนวโน้มตลาดเพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม

3. นำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับกลยุทธ์การหาลูกค้ำโดยการเพิ่มสื่อสารการตลาด เช่น การตลาดออนไลน์ การโฆษณา

3.1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำโดยตรง เช่นการทำงานร่วมกับบริษัทในอุตสาหกรรมการพิมพ์หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อรับทราบข้อมูล ปัญหา หรือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อนำมาปรับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

3.2 การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการติดตามสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำ เปิดเปิดกลุ่ม ไลน์ เฟซบุ๊กเพื่อรับฟังปัญหาลูกค้ำ

4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีการดูแลและให้บริการลูกค้ำอย่างดีเพื่อรักษาลูกค้ำเก่าและสร้างความพอใจในระยะยาว

5. การวัดผลความพึงพอใจลูกค้ำและหรือความไม่พึงพอใจการตอบรับของลูกค้ำเพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์หรือกระบวนการจัดฝึกอบรม

6. การฝึกอบรมและพัฒนาให้การฝึกอบรมแก่ ทีมงานเพื่อให้เกิดทักษะการสื่อสารด้านการขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการหาลูกค้ำใหม่

การนำไปดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายเน้นที่ความชัดเจนพร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ และปรับปรุงตามข้อมูลที่ได้รับจากแบบประเมิน การสนทนาระหว่างการอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการหาลูกค้ำใหม่อย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ที่ต้องการมุ่งเน้นไปที่การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการอบรมและการวัดความสำเร็จของการฝึกอบรมที่จัดให้กับลูกค้ำดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายผลลัพธ์

กำหนดผลลัพธ์ ที่คาดหวังระบุสิ่งที่ต้องการบรรลุจากการอบรม เช่น การเพิ่มความรู้ทักษะโดยประเมินจากแบบสอบถามความรู้ก่อนอบรมระดับใดหลังการอบรมความรู้เพิ่มขึ้นมากน้อยระดับใด หรือการนำไปปรับปรุงการใช้งาน อาจใช้วิธีการติดตามผลหลังการอบรมเป็นระยะ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้ำระยะยาวด้วย

## 2. การวัดผลลัพธ์ของการอบรม

การประเมินความรู้และทักษะ ใช้แบบทดสอบหรือการประเมินเพื่อวัดระดับความรู้และทักษะก่อนและหลังการอบรม

การวัดความพึงพอใจของลูกค้า ใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจาก การติดตามผลลัพธ์ในระยะยาวประเมินผลกระทบของการอบรมต่อการนำความรู้ไปใช้งาน เป็นการบริการในระยะยาว นำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายฝึกอบรมด้วย

## 3. การวิเคราะห์ผลลัพธ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ ความสำเร็จของการอบรมโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

การประเมินความแตกต่าง วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่คาดหวังและผลลัพธ์ที่ได้เพื่อระบุข้อดีและข้อบกพร่องเพื่อปรับการทำงาน

## 4. การปรับปรุงและการพัฒนา

4.1 การใช้ข้อเสนอแนะนำข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการอบรม

4.2 การพัฒนาหลักสูตรปรับปรุงหลักสูตรและการอบรม

## 5. การรายงานผลลัพธ์

จัดทำรายงาน สรุปผลลัพธ์การอบรมและนำเสนอในรูปแบบรายงานที่ชัดเจน หรือรายงานสรุปแผนภาพเพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แจ้งผลลัพธ์ให้กับทีมงานหรือผู้บริหารเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ

ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ มีการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในเรื่องการจัดอบรมให้ลูกค้าพิจารณาครอบคลุมถึงกระบวนการวางแผน ดำเนินการ และการประเมินผลของการอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็นขั้นตามหลักหลักการ คือ

### 1. การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการอบรม

1.1 ระบุวัตถุประสงค์หลักของการอบรม เช่น เพื่อเพิ่มทักษะของลูกค้าการ เพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับหลักสูตรที่จัดอบรมหรือการบริการ

1.2 กำหนดเป้าหมายชัดเจนและสามารถวัดผลได้เช่นจำนวนลูกค้าที่ผ่านการอบรมการตามข้อกำหนด

### 2. การวิเคราะห์ความต้องการ

2.1 ตรวจสอบและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อออกแบบเนื้อหาการอบรมที่ตอบสนองความต้องการและปัญหาที่แท้จริง

2.2 ใช้ข้อมูลจากการสำรวจการสัมภาษณ์หรือผลตอบรับจากลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตร



### 3. การออกแบบและพัฒนาเนื้อหาอบรม

3.1 สร้างเนื้อหาการอบรมที่ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยอาจใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายเช่นการเรียนรู้ผ่านสื่อดิจิทัลการฝึกปฏิบัติหรือการสัมมนา

3.2 จัดเตรียมสื่อการสอนและเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการอบรม

### 4. การดำเนินการอบรม

4.1 วางแผนและจัดการดำเนินการอบรมอย่างมีระเบียบ เช่นการกำหนดวันเวลาสถานที่และวิทยากร

4.2 มั่นใจว่าเนื้อหาการอบรมถูกนำเสนออย่างชัดเจนและมีการสนับสนุนที่เพียงพอ

### 5. การวัดผลและการประเมิน

5.1 ใช้เกณฑ์การวัดผลเช่นแบบสอบถามการทดสอบความรู้ หรือการประเมินผลจากผู้เข้าอบรมเพื่อประเมินความสำเร็จของการอบรม

5.2 วิเคราะห์ผลลัพธ์และใช้ข้อมูลที่ได้ในการปรับปรุงการอบรมในอนาคต

### 6. การจัดการความรู้

6.1 บันทึกและจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอบรมเช่นเนื้อหาการอบรมผลลัพธ์และข้อเสนอแนะจากลูกค้า

6.2 สร้างฐานข้อมูลความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อใช้ในการพัฒนาการอบรมและการวางแผนในอนาคต

### 7. การติดตามและสนับสนุนหลังการอบรม

7.1 ติดตามผลการใช้ความรู้จากการอบรมในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง หาโอกาสพบปะลูกค้าเพื่อติดตามผลจากสถานประกอบการ

7.2 ให้การสนับสนุนเพิ่มเติมหากลูกค้ามีข้อสงสัยหรือปัญหา ผ่านช่องทางไลน์ เฟสบุ๊คส์ ฯ สำหรับการจัดการอบรมให้ลูกค้าจะเน้นที่ความต่อเนื่องในการพัฒนาและการใช้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการอบรมและการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ มีการฝึกอบรมบุคลากรของฝ่ายประกอบด้วย 1 ฝ่าย และ 2 หน่วย คือ

1. หน่วยเทคโนโลยีการพิมพ์ มีหน้าที่หลักในการจัดฝึกอบรม มีหน้าที่จัดหลักสูตร และทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้าอบรม ดังนั้นส่วนสำคัญ คือการพัฒนาหลักสูตรและเพิ่มพูนความรู้ให้กว้างและทันสมัยเสมอส่งเสริมให้บุคลากร พัฒนาตนเองตลอดเวลา สนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานการพัฒนาเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทั้งในและต่างประเทศ ในเพื่อเพิ่มพูนความรู้วิเคราะห์อัตรากำลังให้เพียงพอ

เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ไม่ให้บุคลากรรู้สึกงานโหดเกินไป และทำงานกับองค์กรอย่างมีความสุข

## 2. หน่วยจัดฝึกอบรมและบริหารลูกค้าฯ ทำหน้าที่การหาลูกค้าเน้นที่ 3 ส่วนหลัก คือ

2.1 การส่งเสริมประสบการณ์ ให้บุคลากรในรายละเอียดงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรอบรม สามารถอธิบายรายละเอียดหลักสูตรให้ลูกค้า การเจรจาโน้มน้าว การสร้างความสัมพันธ์ การยกตัวอย่างผลลัพธ์ที่จะได้จากการอบรมเพื่อความสำเร็จในการหาลูกค้าได้ ทำให้เกิดความมั่นใจ เชื่อมั่นสามารถเพิ่มลูกค้า หรือการขยายตลาดใหม่

2.2 การพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่การหาลูกค้าต้องมีการพัฒนาทักษะในการหาลูกค้าเช่น การหาความรู้ ทำความเข้าใจใช้เครื่องมือ CRM คือเครื่องมือ สนับสนุนกระบวนการทางการตลาด การขาย และการบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจ นำจุดประสงค์ของเครื่องมือ CRM มาใช้จัดระเบียบ บันทึก และเปิดใช้งาน การดำเนินการกับข้อมูลลูกค้าและช่วยติดตามและพัฒนาลูกค้าในทุกลำดับขั้น เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ ตลาดหรือการวางแผนกลยุทธ์

การเรียนรู้และการฝึกอบรม เช่นการเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรการขายการตลาดหรือการเจรจาต่อรอง

2.3 การสร้างศักยภาพแผนการพัฒนาในอนาคต โดยวางแผนจะพัฒนาทักษะหรือความรู้ ด้านการหาลูกค้าเช่นการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่การเข้าร่วม workshop หรือการสร้างเครือข่ายใหม่ หรือระบุ เป้าหมายในด้านการหาลูกค้าเช่นการเพิ่มยอดขายหรือการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เน้นที่ผลลัพธ์ที่ได้สร้างขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถและศักยภาพในการหาลูกค้า

ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ มีกระบวนการทำงานในการจัดฝึกอบรม

การออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการ

**Approach** มีวิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุตามพันธกิจ : มุ่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพด้านการพิมพ์ ให้มี มาตรฐานและทันสมัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ คือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และวิชาชีพด้านการพิมพ์ให้มีมาตรฐานที่ทันสมัย

### การจัดฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น

การจัดฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานมีวิธีการออกแบบและจัดการที่สำคัญตามขั้นตอน ดังนี้

#### 1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าอบรม (ลูกค้าเดิม)

1.1 สสำรวจความต้องการของลูกค้า (หลักสูตรที่ต้องการให้จัดอบรม หลักสูตรที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน เทคโนโลยีใหม่ๆ)

1.2 ระบุปัญหาหรือโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1.3 ตั้งเป้าหมายที่ต้องการบรรลุจากการฝึกอบรม (ตัวชี้วัดจากไตรมาสในการจัดหลักสูตร

และผลความพึงพอใจ)

2. การวางแผนและการออกแบบหลักสูตร

2.1 กำหนดหัวข้อและเนื้อหา วัตถุประสงค์ ที่จะใช้ในการฝึกอบรม

2.2 เลือกวิธีการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การสาธิต การฝึกปฏิบัติ

2.3 จัดทำตารางเวลาและวางแผนการใช้ทรัพยากร

3. การพัฒนาสื่อการฝึกอบรม

3.1 สร้างสื่อการอบรม เช่น สไลด์ วิดีโอ เอกสารการฝึกอบรม

3.2 เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

4. คู่มือการดำเนินการฝึกอบรม

4.1 ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนด (ตาม Flow Chart)

4.2 ให้โอกาสผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมและซักถาม

5. การประเมินผล

5.1 ประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถาม

5.2 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วม

5.3 ประเมินจาก ชั่วโมงอบรมครบตามเกณฑ์ ที่กำหนด 80%

6. การติดตามและปรับปรุง

6.1 ติดตามผลการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในงานจริง (หลังจากอบรม 3 เดือน)

6.2 ปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

6.3 ปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมตามปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะจัดฝึกอบรม

**Deployment** มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ : การนำแนวทางไปใช้

แผนการจัดทำหลักสูตรระยะสั้น มีการดำเนินการตามกระบวนการ Project Management (PM)

ดังนี้

1. Flow Chart

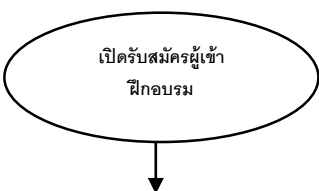
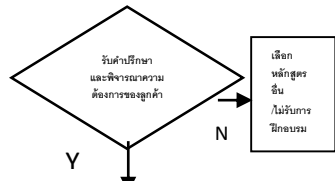
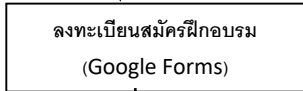
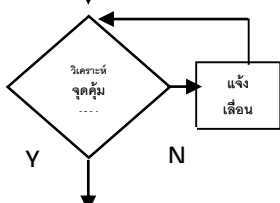
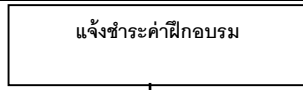
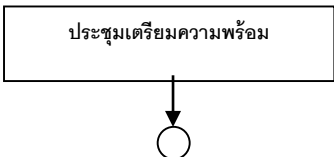
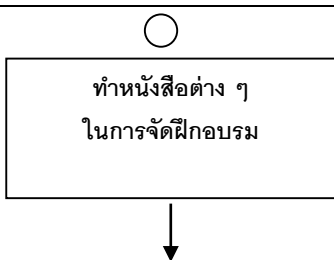
2. Project Charter

3. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

4. แผนจัดการความเสี่ยง

5. Grant Chart

## ผังกระบวนการงานจัดฝึกอบรม (Flow Chart)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
ขั้นเตรียมก่อนฝึกอบรม					
1		(ก่อน ปีงบประมาณ)	เปิดฝึกอบรมตาม หลักสูตรที่ผ่านการ วิเคราะห์ความต้องการ ของผู้เข้าอบรม และ ประชุมการวางแผนและ การออกแบบหลักสูตร	ฝ่ายจัดฝึกอบรม	กำหนดวันเดือนปี หลักสูตรที่จัดอบรม
2			ตามช่องทางต่างๆ เช่น แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก OpenChat โทรศัพท์ เป็นต้น	ฝ่ายจัดฝึกอบรม	เอกสารรายละเอียด หลักสูตรการอบรม
3			ทำข้อมูลการลงทะเบียน ในฐานข้อมูล Microsoft 365	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้าฯ	Google Form Microsoft 365
4		1 วัน		หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้าฯ	จำนวนรวมผู้เข้าอบรม ข้อมูลตำแหน่งงาน กิจการ
5		1 วัน	แจ้งชำระค่าฝึกอบรมแก่ ผู้ลงทะเบียน	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้าฯ	สลิป โอนเงิน คำยืนยันการเข้าอบรม
6		1 วัน แล้วเสร็จก่อน 2-3 สัปดาห์ ก่อนจัด ฝึกอบรม	จัดประชุมเตรียมเนื้อหา วัสดุ อุปกรณ์การ ฝึกอบรม	ฝ่ายจัดฝึกอบรม เทคโนโลยีการ พิมพ์	เอกสารโครงการ ฝึกอบรม
ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารและแบบฟอร์ม
7		2 วัน	จัดทำบันทึกภายในและ บันทึกภายนอกที่ เกี่ยวข้องกับการ ฝึกอบรม	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้าฯ	บันทึกภายในและบันทึก ภายนอก (คู่มือ)

8		1-3 วัน	ผอ.พิจารณา	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้า	บันทึกภายในและบันทึก ภายนอก
9		1 วัน	บันทึกภายในและบันทึก ภายนอก	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้า	บันทึกภายในและบันทึก ภายนอก (คู่มือ)
10		ก่อนวัน ฝึกอบรม 1-2 วัน	ประสานงานการทำ เอกสารประกอบการ ฝึกอบรมจากวิทยาการ	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้า	เอกสารประกอบการ ฝึกอบรม
11		แล้วเสร็จก่อน วันอบรม อย่างน้อย 1 วัน	จัดทำแบบประเมินผล การฝึกอบรม (Google Forms) จัดกระเป่าใส่เอกสาร ฝึกอบรม ใบเซ็นต์ชื่อผู้เข้าอบรม วุฒิบัตร ใบรับรอง	หน่วยจัด ฝึกอบรมและ บริหารลูกค้า	จัดทำแบบประเมินผล การฝึกอบรม แฟ้ม เอกสาร ใส่เอกสาร ฝึกอบรม ใบเซ็นต์ชื่อผู้เข้าอบรม วุฒิบัตร ใบรับรอง
12		แล้วเสร็จ ก่อนวันอบรม อย่างน้อย 1 วัน	จัดเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร	หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	
13		แล้วเสร็จ ก่อนวันอบรม อย่างน้อย 1 วัน	ยืมเงินค่าตอบแทน วิทยากรและเจ้าหน้าที่	หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	บันทึกยืมเงิน ค่าตอบแทน
ขั้นตอนฝึกอบรม					
14		วันที่จัดอบรม	บริหารงานฝึกอบรม	หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	

15	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">         กล่าวต้อนรับผู้เข้าฝึกอบรม และแนะนำวิทยากร       </div> <p style="text-align: center;">↓</p>			หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	
16	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">         ดำเนินการจัดฝึกอบรม       </div> <p style="text-align: center;">↓</p>			หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	
ขั้นตอนหลังฝึกอบรม					
17	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">         ส่งหลักฐานใบสำคัญ การขีมีเงิน       </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	ภายใน 30 วัน	ส่งหลักฐานใบสำคัญ การขีมีเงินในแต่ละ หลักสูตร ของหน่วยงาน กองคลัง	หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	บันทึกขีมีเงิน ค่าตอบแทน ใบสำคัญรับเงิน
18	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">         จัดทำคู่มือบัตร ใบรับรอง       </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1. หลังวัน อบรมวัน สุดท้าย  2. กรณีส่ง ไปรษณีย์ หลังจาก ฝึกอบรม 1-2 สัปดาห์		หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	ส่งทางไปรษณีย์
19	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;">         จัดทำสรุปรายงาน การจัดฝึกอบรม       </div>	1 สัปดาห์	ทำสรุปผลการจัดฝึกอบรม เสนอหัวหน้าฝ่ายฯ และ ส่งข้อมูลให้กับงานบัญชี	หน่วยจัดฝึกอบรม และบริหารลูกค้า	

**Learning การทบทวน** ปรับปรุงแนวทางเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในการจัดฝึกอบรมสามารถทำได้หลายวิธี โดยอาจคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้:

1. วิเคราะห์ความต้องการ สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อให้เนื้อหาและรูปแบบการฝึกอบรมตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง
2. กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ตั้งวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ เพื่อให้สามารถประเมินผลสำเร็จของการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปรับปรุงเนื้อหาและสื่อการสอน ใช้เนื้อหาและสื่อการสอนที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้เข้าร่วม อาจใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น วิดีโอออนไลน์ สื่อโต้ตอบ หรือการเรียนรู้ผ่านเกม สร้างสื่อการเรียนการสอนในชั้นเรียน
4. เพิ่มการมีส่วนร่วม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมผ่านการอภิปราย การทำงานกลุ่ม หรือกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้ LineOpenChat
5. การฝึกอบรมแบบผสมผสาน (Blended Learning) ผสมผสานการฝึกอบรมแบบออนไลน์และแบบที่ต้องเข้าร่วมในสถานที่จริง เพื่อให้ผู้เรียนมีความยืดหยุ่นและสามารถเรียนรู้ได้ตามสะดวก
6. ประเมินผลและรับข้อเสนอแนะ ประเมินผลการฝึกอบรมและขอรับข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในอนาคต
7. การพัฒนาทักษะวิทยากร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้ของวิทยากรเพื่อให้สามารถสอนและนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สร้างบรรยากาศการฝึกอบรมที่เป็นมิตรและเอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกผ่อนคลายและมีแรงจูงใจในการเรียนรู้
9. การติดตามผลหลังการฝึกอบรม ติดตามผลหลังการฝึกอบรมเพื่อดูว่าผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในงานจริงได้หรือไม่ และให้การสนับสนุนเพิ่มเติมหากจำเป็น

ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีนำผลลัพธ์จากการอบรม Integration มาเชื่อมโยงความรู้ ประสบการณ์ทุกอย่างที่อยู่ในแผนของหลักสูตรอบรม มาเชื่อมโยง ระหว่างหัวข้อ และเนื้อหาต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านความรู้ ความคิด สติปัญญา 2. ทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) คือ พฤติกรรมที่บ่งถึงความสามารถในการ เรียนรู้ได้อย่างคล่องแคล่ว 3. จิตพิสัย (Affective Domain) คือ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ที่หลักสูตรกำหนด เป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัย การบูรณาการทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ครบถ้วนทั้ง3ด้าน

เพื่อให้การอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์การนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนำมาปรับปรุงให้หลักสูตรที่จัดประสบผลตามเป้าหมาย การนำปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ มาวิเคราะห์เป็นสิ่งที่จำเป็น เช่น

1. จำนวนหลักสูตรที่อบรมได้อาจไม่ได้ตอบโจทย์ด้านจำนวนผู้เข้าอบรมตามแผนที่วางไว้ ต้องวางแผนเพิ่ม โดยมุ่งเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม หาช่องทางเพิ่มลูกค้า ตามหลักการประชาสัมพันธ์ สอบถามความต้องการของลูกค้าพร้อมวิเคราะห์หารายชื่อสถานประกอบการที่ยังคงดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

2. สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ความจริงใจและความโปร่งใส (Truth and Transparency) การสื่อสารข้อมูลที่เป็นจริงและโปร่งใสเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความน่าเชื่อถือขององค์กรขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์และความตรงไปตรงมาของข้อมูลที่เผยแพร่ออกไป

3. การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Building) การประชาสัมพันธ์เน้นที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ

4. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

5. การใช้สื่อที่หลากหลาย (Multimedia Utilization) การใช้สื่อที่หลากหลายและเหมาะสม เช่น สื่อสังคมออนไลน์ อออดิโอและสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อให้การสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

6. การสร้างภาพลักษณ์ (Image Building) การประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นที่การสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากกลุ่มเป้าหมาย

7. ปรับปรุงแปลงโฉมตามพันธกิจมหาวิทยาลัย พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอน อบรมออนไลน์ผ่าน Microsoft Teams นำแนวทางการจัดการเรียนการสอนรูปแบบเกมมิฟิเคชัน ปรับปรุงหลักสูตร In-House จากภายในกรุงเทพ และปริมณฑล หาลูกค้าต่างจังหวัดภายนอก ประการสอนรูปแบบผสมผสาน (Blended Learning) ที่เน้นความต้องการ และความสะดวกของลูกค้า



### การสร้างแผนภูมิแกนต์ เพื่อ

1. ระบุงานทั้งหมดที่ต้องทำในกระบวนการจัดฝึกอบรม
2. กำหนดลำดับขั้นตอนการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างงานแต่ละงาน
3. กำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของแต่ละงาน
4. นำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างเป็นแผนภูมิแกนต์ โดยใช้แกนนอนแสดงเวลา และแกนตั้งแสดงงานที่ต้องทำ

## 4. สำนักงานเลขานุการ

มีหน้าที่รับผิดชอบ งานอำนวยการ งานสารบรรณและธุรการ งานบุคคล งานบัญชี งานการเงิน และงบประมาณ งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์สำนักพิมพ์งานจัดทำประกาศ และคำสั่งต่างๆ ในการบริหารงานภายในสำนัก งานประกันคุณภาพการศึกษา งานการจัดการความรู้และงานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของสำนักพิมพ์ ตลอดจนอำนวยการความสะอาด และประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักพิมพ์

### กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ

#### การจัดซื้อจัดจ้างมีวิธีการออกแบบ จัดการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้างเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญสามารถทำได้โดยการปฏิบัติตามขั้นตอนหลักต่อไปนี้

##### 1. การวิเคราะห์และการวางแผน

- การวิเคราะห์กระบวนการทำงานปัจจุบันเพื่อทำความเข้าใจถึงประสิทธิภาพและปัญหาที่เกิดขึ้น
- การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการให้กระบวนการทำงานปรับปรุง

##### 2. การเตรียมข้อมูล

- รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลการใช้จ่ายในกระบวนการ ปัญหาที่พบข้อมูล เป็นต้น

##### 3. การออกแบบกระบวนการ

- การวางแผนและออกแบบกระบวนการทำงานใหม่โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมและการวิเคราะห์
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงาน

##### 4. การเลือกผู้รับเหมา (Supplier Selection)

- การเลือกผู้รับเหมาที่มีความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงาน
- การเปรียบเทียบราคาและเงื่อนไขการทำงานระหว่างผู้รับเหมาต่าง ๆ

การกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะให้เกิดความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้สามารถทำได้ดังนี้

1. กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม
2. อ้างอิงมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ
  - ให้มาตรฐานสากลหรือมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ

3. รวมข้อกำหนดที่จำเป็นทั้งหมด
  - ระบุข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

4. เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ
  - ประกาศ TOR ให้สาธารณชนทราบ

5. จัดประชุมชี้แจง
  - จัดประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียด TOR

6. เปิดโอกาสให้การแก้ไขและปรับปรุง
  - หากมีการเปลี่ยนแปลง TOR ควรแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

7. เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

มีการนำเอาขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมาผสมผสานกันอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น

1. การวางแผนรวม

- กำหนดเป้าหมายจัดทำแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสร้างทีม มีการให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบพัสดุ

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยลดความซ้ำซ้อนและความโปร่งใสในการทำงาน

4. การสื่อสารและการรายงาน การจัดทำระบบการสื่อสารภายในองค์กร การจัดทำรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ถึงสถานะและปัญหาที่เกิดขึ้น

5. การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

- ตรวจสอบและประเมินผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำเพื่อค้นหาจุดที่ต้องปรับปรุง

- นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เปิดโอกาสให้ผู้ขาย ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

- การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรม

## กระบวนการทำงานของงานบริหารทั่วไป

**A - Approach (แนวทาง)** งานบริหารทั่วไป หมายถึง การวางกลยุทธ์และการวางแผนที่ใช้ในการจัดการและดำเนินงานของสำนักพิมพ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการกำหนดวิธีการและขั้นตอนที่ชัดเจนในการบริหารจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคดังนี้

### 1. การกำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์

งานบริหารทั่วไปมีการการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมที่ต้องการให้บรรลุในระยะสั้นและระยะยาวมีการพัฒนาวิธีการที่สามารถสร้างภาพรวมที่ชัดเจนเกี่ยวกับอนาคตของสำนักพิมพ์ และแนวทางที่จะไปสู่เป้าหมาย

### 2. การวางแผนกลยุทธ์

มีการประเมินสถานการณ์ภายในและภายนอกสำนักพิมพ์ (SWOT Analysis) เพื่อระบุโอกาสและความเสี่ยงเพื่อสร้างแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักพิมพ์ และกำหนดวิธีการที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น

### 3. การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน

งานบริหารทั่วไปได้จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยระบุขั้นตอนที่ต้องดำเนินการและวิธีการที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน และใช้ทรัพยากรที่จำเป็น และวิธีการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

### 4. การออกแบบกระบวนการทำงาน

มีการพัฒนากระบวนการและวิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้การทำงานในสำนักพิมพ์มีประสิทธิภาพสูงสุดและกำหนดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในการดำเนินงาน

### 5. การจัดการและควบคุม

งานบริหารทั่วไปได้กำหนดวิธีการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนแนวทางที่ใช้ตามผลลัพธ์ที่ได้และข้อเสนอแนะ

### 6. การสื่อสารและการมีส่วนร่วม

งานบริหารทั่วไปมีการสื่อสารกับบุคลากรสำนักพิมพ์ ให้ข้อมูลและแนวทางที่ชัดเจนแก่บุคลากรเกี่ยวกับแผนและเป้าหมาย ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานแนวทาง (Approach) ในการบริหารและให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่สำนักพิมพ์จะใช้ในการบรรลุเป้าหมาย ทำให้สามารถช่วยให้การจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

**D - Deployment (การนำไปใช้)** ในบริบทของงานบริหารทั่วไป หมายถึงกระบวนการที่สำนักพิมพ์ นำแนวทางและกลยุทธ์ที่วางแผนไว้ไปปฏิบัติจริงในสำนักพิมพ์ กระบวนการนี้มีความสำคัญในด้านแนวทางที่กำหนดไว้นั้นถูกนำไปใช้และบรรลุผลสำเร็จอย่างที่ต้องการ การนำไปใช้ (Deployment) ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

### 1. การวางแผนการนำไปใช้

งานบริหารทั่วไปมีการกำหนดกิจกรรมหลัก เป็นการระบุและวางแผนกิจกรรมหลักที่ต้องดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ และจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนการดำเนินงานที่ชัดเจน อาทิเช่น กาจจัดสรรทรัพยากร และการระบุความรับผิดชอบ

### 2. การสื่อสารและการฝึกอบรม

งานบริหารทั่วไปมีการสื่อสารกับผู้ทำงาน แจ้งให้ผู้ทำงานและบุคลากรทราบถึงแนวทางและแผนที่ได้วางไว้ มีการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด

### 3. การจัดการทรัพยากร

งานบริหารทั่วไป มีการจัดสรรทรัพยากรบุคลากร และเครื่องมือให้เหมาะสมกับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ มีการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์

### 4. การดำเนินการ

มีการดำเนินการตามแผนและแนวทางที่กำหนด มีการตรวจสอบและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานเพื่อให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้

### 5. การจัดการปัญหาและความท้าทาย

มีการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ ปรับเปลี่ยนแผนหรือวิธีการที่ใช้ในการดำเนินงานตามความจำเป็นเพื่อลดผลกระทบจากปัญหาหรืออุปสรรค

### 6. การตรวจสอบและการประเมินผล

มีการตรวจสอบผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด มีการประเมินผล การนำไปใช้เพื่อหาข้อดีและข้อเสีย พร้อมทั้งทำการปรับปรุงหากจำเป็น

### 7. การสื่อสารผลลัพธ์

มีการรายงานผลลัพธ์ที่ได้จากการนำไปใช้ให้กับผู้บริหารสำนักพิมพ์ เพื่อสำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนา กระบวนการในอนาคต การนำไปใช้ (Deployment) เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารทั่วไป เพราะทำให้แนวทางและแผนที่วางไว้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

**L - Learning (การเรียนรู้)** งานบริหารทั่วไป หมายถึงกระบวนการที่สำนักพิมพ์ใช้ในการสะสมความรู้และประสบการณ์จากการดำเนินงาน และนำความรู้เหล่านี้มาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในอนาคต เพราะช่วยให้สำนักพิมพ์สามารถปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการ ตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อให้มีข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน การเรียนรู้ (Learning) เป็นขั้นตอนที่สำคัญในงานบริหารทั่วไป ช่วยให้

สำนักพิมพ์สามารถพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความต้องการของตลาด การเรียนรู้และการนำบทเรียนมาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จของสำนักพิมพ์

**I - Integration (การบูรณาการ)** ในบริบทของงานบริหารทั่วไป หมายถึงกระบวนการที่นำข้อมูลและบทเรียนที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของสำนักพิมพ์ให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันอย่างราบรื่น การบูรณาการช่วยให้แนวทางและกลยุทธ์ที่วางไว้ถูกนำมาปรับใช้ในทุกด้านของสำนักพิมพ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานบริหารทั่วไปได้นำกลยุทธ์ที่วางแผนไว้มาบูรณาการกับแผนปฏิบัติการเพื่อให้แนวทางกลยุทธ์ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานประจำวันให้ทุกหน่วย/ฝ่ายในสำนักพิมพ์มีความเข้าใจและทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการออกแบบและปรับกระบวนการทำงานให้เชื่อมโยงและสนับสนุนกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วย/ฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด การบูรณาการ (Integration) จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในงานบริหารทั่วไป

## 5. ฝ่ายวิชาการ

มีหน้าที่ดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ ชุดวิชาปรับปรุง และชุดวิชาพิมพ์ซ้ำทุกระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยทั้งหมด และมีภารกิจด้านการคัดสรรตำราหรือเอกสารทางวิชาการที่มีคุณค่ามาจัดพิมพ์และเผยแพร่สู่สังคมให้กว้างขวางสำนักพิมพ์ มีบทบาทในการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเป็นกระบวนการก่อนพิมพ์ตั้งแต่รับต้นฉบับจากบรรณาธิการชุดวิชามาดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์ เริ่มจากงานเตรียมต้นฉบับชุดวิชา งานบรรณาธิการรูปเล่มเอกสารการสอน งานพิสูจน์อักษรชุดวิชา งานออกแบบภาพประกอบงานออกแบบปกชุดวิชา และงานจัดหน้าอาร์ตเวิร์กเอกสารการสอนชุดวิชา ทั้งนี้มีการประสานกับบรรณาธิการชุดวิชาของคณะกรรมการกลุ่มผลิตและปรับปรุงเอกสารการสอน (คบ.ช.) เพื่อให้เป็นสื่อการสอนทางไกลที่มีคุณภาพ ตลอดจนรับผิดชอบงานพิมพ์ซ้ำสื่อสิ่งพิมพ์และจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ e-Book เพื่อให้บริการระบบสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช STOU e-Book และเลือกสรรผลงานทางวิชาการที่หายากและมีคุณค่า ควรแก่การอนุรักษ์นำมาจัดพิมพ์เผยแพร่ไว้เป็นบริการทางวิชาการแก่นักศึกษาและสังคมทั่วไป นอกจากนี้รับผิดชอบภารกิจสำคัญในการออกแบบและจัดหน้าสิ่งพิมพ์อื่นที่ไม่ใช่เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น ข่าวสาร หนังสือเล่ม โปสเตอร์ แผ่นพับ แบบฟอร์ม ระเบียบการฯ คู่มือนักศึกษา ฯลฯ

**การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Processes Improvement)**

เรื่อง “การบริหารโครงการการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาทุกระดับชั้น ชุดวิชาใหม่และชุดวิชาปรับปรุง ภาคการศึกษา 1/2566” เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงาน

ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ ชุดวิชาปรับปรุง และชุดวิชาพิมพ์ซ้ำทุกระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยทั้งหมด

และมีภารกิจด้านการคัดสรรตำราหรือเอกสารทางวิชาการที่มีคุณค่ามาจัดพิมพ์และเผยแพร่สู่สังคมให้กว้างขวางสำนักพิมพ์ มีบทบาทในการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเป็นกระบวนการก่อนพิมพ์ตั้งแต่รับต้นฉบับจากบรรณาธิการชุดวิชามาดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์ เริ่มจากงานเตรียมต้นฉบับชุดวิชา งานบรรณาธิการรูปเล่มเอกสารการสอน งานพิสูจน์อักษรชุดวิชา งานออกแบบภาพประกอบ งานออกแบบปกชุดวิชา และงานจัดทำอาร์ตเวิร์กเอกสารการสอนชุดวิชา ทั้งนี้มีการประสานกับบรรณาธิการชุดวิชาของคณะกรรมการกลุ่มผลิตและปรับปรุงเอกสารการสอน (คบ.ช.) เพื่อให้เป็นสื่อการสอนทางไกลที่มีคุณภาพ ตลอดจนรับผิดชอบงานพิมพ์เข้าสู่สื่อสิ่งพิมพ์และจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ e-Book เพื่อให้บริการระบบสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช STOU e-Book และเลือกสรรผลงานทางวิชาการที่หายากและมีคุณค่า ควรแก่การอนุรักษ์นำมาจัดพิมพ์เผยแพร่ไว้เป็นบริการทางวิชาการแก่นักศึกษาและสังคมทั่วไป นอกจากนี้รับผิดชอบภารกิจสำคัญในการออกแบบและจัดทำสิ่งพิมพ์อื่นที่ไม่ใช่เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น ข่าวสาร หนังสือเล่ม ไปสเตอร์ แผ่นพับ แบบฟอร์ม ระเบียบการฯ คู่มือนักศึกษา ฯลฯ

กระบวนการปฏิบัติงานในการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก (ชุดวิชาใหม่และชุดวิชาปรับปรุง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอื่น ๆ หลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหา โดยการปรับปรุงกระบวนการนี้ได้้นำกระบวนการปฏิบัติงานในการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก (ชุดวิชาใหม่และชุดวิชาปรับปรุง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ และแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และปรับปรุง ทุกระดับชั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

**การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการรูปแบบ Project Management : PM ในการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่และชุดวิชาปรับปรุง ทุกระดับชั้น** ซึ่งในภาคการศึกษาที่ 1/2566 สามารถดำเนินการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาได้ทันก่อนเปิดภาคการศึกษา มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) สำนักพิมพ์กำหนดเป็นมาตรการและสื่อสารชี้แจงขอความร่วมมือจากบุคลากรภายในสำนักพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานให้เห็นความสำคัญและช่วยกันในการดำเนินงานเร่งปิดเล่มให้แล้วเสร็จก่อนเปิดภาคการศึกษาในทุกภาคการศึกษา

2) สำนักพิมพ์มีการจัดทำรายงานการจัดทำเอกสารการสอนชุดวิชา รูปเล่มชุดวิชาเพื่อให้มหาวิทยาลัยวางนโยบายให้สาขาวิชาปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการจัดส่งต้นฉบับตามบันทึกที่ อว 0602.07(01)/928 ลงวันที่

18 พฤษภาคม 2566 ซึ่งมีการกำหนดเป็นมาตรการในการจัดส่งต้นฉบับ คือ การจัดทำต้นฉบับที่มาจากสาขาวิชาให้มีความสมบูรณ์ที่สุด เพื่อลดรอบการจัดทำอาร์ตเวิร์กให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากอ่านตรวจอาร์ตเวิร์ก 1 รอบ ก็สามารถดำเนินการแล้วเสร็จสิ้นสุดในอาร์ตเวิร์กที่ 1

- 3) แนวปฏิบัติตามแผนการผลิตเอกสารการสอนและสื่อเสริม
- 4) มาตรฐานการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา (1 หน่วย ใช้เวลา 75 วัน)
- 5) ปฏิบัติตามแนวทางการผลิตเอกสารการสอน หนังสือเวียน

ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มีการรายงานดำเนินงานการผลิตเอกสารการสอนภาคการศึกษาที่ 1/2566 เข้าที่ประชุมสภาวิชาการ เพื่อติดตาม เร่งรัดให้ทันก่อนเปิดภาคการศึกษาที่ 1/2566 ภายในวันที่ 15 กันยายน 2566 นอกจากนั้นได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเอกสารการสอนโดยจัดฝึกอบรมฯ 2 หัวข้อ ให้กับบุคลากรฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ ดังนี้

1) โครงการอบรม “การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยด้านกระบวนการบรรณาธิกรรรูปแบบเอกสารการสอน” บรรยายผ่านระบบ MS Teams วันที่ 24,26 พฤษภาคม 2566

2) โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “Project Management สำหรับการบริหารการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ในองค์กรยุคใหม่” โดย อาจารย์ ดร.เรืองเดช เร่งเพียร วิทยากรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ บรรยายผ่านระบบ MS Teams ระหว่างวันที่ 21,29 เมษายน และวันที่ 6,9 พฤษภาคม 2566

ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ ดำเนินงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดในการพัฒนาสำนักพิมพ์ ระยะ 5 ปี (2563-2567) คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์แบบครบวงจร ให้มีประสิทธิภาพ เป้าประสงค์ : เพื่อให้การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์มีคุณภาพตามมาตรฐาน กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาระบบการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สำนักพิมพ์มีระบบการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์และมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

#### **การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)**

สำนักพิมพ์ มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและจัดหาพัสดุ โดยให้งานพัสดุ สำนักพิมพ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ได้รับการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน ได้ครุภัณฑ์ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการ ภายในกรอบระยะเวลาตามที่วางแผนอย่างครบถ้วน โดยมีลำดับขั้นตอนที่สำคัญคือ 1) คณะกรรมการกำหนดคุณลักษณะครุภัณฑ์ที่ต้องการและกำหนดราคากลางตามระเบียบวิธีการทางพัสดุ 2) คัดเลือกผู้ส่งมอบโดยพิจารณาคุณสมบัติของบริษัทที่สามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้โดยไม่เกิดปัญหาในภายหลังทั้งด้านคุณภาพสินค้า การบริการหลังการขายต้องเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ 3) คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบวิธีที่กำหนดในระเบียบฯ โดยยึดผลประโยชน์

ทางราชการ ความโปร่งใสในการดำเนินการ คุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ การรับประกันผลิตภัณฑ์และการบริการหลังการขาย เมื่อแล้วเสร็จจะดำเนินการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับบริษัท 4) คณะกรรมการตรวจรับพัสดุซึ่งเป็นคนละชุดกับคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง รับมอบผลิตภัณฑ์ที่ได้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีกระบวนการตรวจรับ ผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนดอย่างละเอียดถี่ถ้วน ตามข้อกำหนดของระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง โดยคำนึงถึงคุณลักษณะตรงตามข้อกำหนด ตรวจสอบการทำงานและทดลองใช้งาน ได้ตรงตามต้องการ การส่งมอบอยู่ในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

### การจัดการนวัตกรรม ( INNOVATION Management)

ในปีงบประมาณ 2566 มหาวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย สะดวก เรียนอย่างมีความสุขและสนุกกับการเรียนอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน จึงให้โอกาสนักศึกษาได้เลือกเรียนแผนการศึกษาใดแผนการศึกษาหนึ่งในชุดวิชาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

**แผนการศึกษา ก1** คือ การจัดการศึกษาชุดวิชาแบบการเรียนออนไลน์ โดยศึกษาด้วยตนเองและสอบประจำภาค 100 คะแนน ในการประเมินการเรียนรู้เนื้อหาชุดวิชา หน่วยที่ 1-15

**แผนการศึกษา ก2** คือ การจัดการศึกษาชุดวิชาแบบการเรียนออนไลน์ และจัดให้มีการสอนเสริมออนไลน์แบบเก็บคะแนน 40 คะแนน และการสอบประจำภาคแบบออนไลน์หรือสนามสอบในการประเมินผลการเรียนรู้ 60 คะแนน

**แผนการศึกษา ก3** คือ การจัดการศึกษาชุดวิชาแบบการเรียนออนไลน์ และการจัดกิจกรรมร่วมเรียนรู้ (Blended Learning) ตามสถานที่ หรือช่องทางออนไลน์ ตามวันและเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีคะแนนเก็บ 40 คะแนน มีการสอบกลางภาคออนไลน์ และการสอบประจำภาคแบบออนไลน์หรือสนามสอบรวม 60 คะแนน

#### ทรัพยากรการเรียนรู้ :

**แผนการศึกษา ก1** : 1) เอกสารการสอนเป็นรูปแบบสิ่งพิมพ์ 2) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) <https://ebook.stou.ac.th/>

**แผนการศึกษา ก2 ก3** : เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) <https://ebook.stou.ac.th/>

**สำนักพิมพ์เป็นหน่วยงานให้บริการสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช STOU e-Book** <https://ebook.stou.ac.th/> ซึ่งเป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนรูปของสิ่งพิมพ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีเนื้อหาและโครงสร้างเช่นเดียวกับหนังสือรูปแบบสิ่งพิมพ์ โดยให้บริการกับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนของแต่ละภาคการศึกษา เริ่มตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1/2566 เป็นต้นไป

1. ฝ่ายวิชาการมีการจัดประชุมแผนการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา ภาคการศึกษา 2/2566 เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินงานตามแผนที่กำหนด

2. มีการวางแผนดำเนินการจัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรีในรูปแบบโครงการ “Project Management” ดังนี้

1) **Project Charter** จัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรี



2) **บทบาทและความรับผิดชอบ**ของผู้ที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรี

3) **แผนจัดการความเสี่ยง** จัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรี

4) **Grants Chart** การดำเนินงานจัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรี

5) **Flowchart** กระบวนการผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

3. สำนักพิมพ์มีการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการให้บริการสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช STOU e-Book ผ่านที่ประชุมรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการตามแผนปรับแต่งแปลงโฉมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของทุกเดือน ดังนี้

#### (Output)

ภาคการศึกษาที่ 1/2566 มีจำนวนไฟล์เอกสารการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Book จำนวน 450 ชุด วิชา

#### (Outcome)

ภาคการศึกษาที่ 1/2566 มีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าใช้งานระบบสื่อการศึกษา มสธ. STOU e-Book

1) จำนวนบัญชีผู้ใช้งาน 25,690 Accounts

2) จำนวนการเข้าใช้งาน 181,959 users

3) สถิติเฉลี่ยของการเข้าอ่านต่อวัน 746 users ต่อวัน

สำนักพิมพ์มีการเตรียมความพร้อมเพื่อการจัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนชุดวิชาเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรี ให้มีประสิทธิภาพโดยในปีงบประมาณ 2566 สำนักพิมพ์มีกำหนดการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. เรื่อง “Project Management สำหรับการบริหารการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ในองค์กรยุคใหม่” สำหรับบุคลากรฝ่ายวิชาการ จำนวน 44 คน ระยะเวลา 4 วัน ในวันที่ 21,29 เมษายน และ 6,9 พฤษภาคม 2565 การดำเนินการอบรมประกอบด้วย การบรรยาย ฝึกปฏิบัติกลุ่ม การจัดการงานในลักษณะโครงการ

2. เรื่อง การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ EPUB ระหว่างวันที่ 23-25, 30-31 สิงหาคม และวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2565

3. เรื่อง การจัดทำหน้าเอกสารการสอนด้วยโปรแกรม Adobe InDesign เพื่อรองรับการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ระหว่างวันที่ 14 – 15 สิงหาคม พ.ศ. 2565

4. เรื่อง การจัดทำหน้าเอกสารการสอนด้วยโปรแกรม Microsoft Word เพื่อรองรับการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565

การให้บริการสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช STOU e-Book ภาคการศึกษาที่ 1/2566 ระดับปริญญาตรี เป็นการดำเนินงานสอดคล้องกับแผนพัฒนาความเป็นเลิศของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะ 5 ปี (2566 – 2570) ส่วนที่ 2 แผนการพลิกโฉมสถาบันอุดมศึกษา หัวข้อ 1.3 การบริหารจัดการและจัดสรรทรัพยากรทางการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดระบบการศึกษา ทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และสอดคล้องแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 2566 ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ กิจกรรมหลักที่ 3 ผลิตสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบ e-Book กิจกรรมย่อย 3.1 การผลิตสื่อ การเรียนการสอนในรูปแบบ e-Book ชุดวิชาใหม่ ปรับปรุง และพิมพ์ซ้ำที่เปิดในภาคการศึกษาที่ 1/2566 และ 1-2/2567 จำนวนรวมมากกว่า 1,000 ชุดวิชา

และเป็นการตอบสนองและรองรับแผนการปรับแต่งแปลงโฉมของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับ Digital University ฝ่ายวิชาการได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยฯ ในการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรองรับการผลิตสื่อ e-Book (Subscriptions) และเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้จากการขาย e-Book เพื่อเป็นรายได้ของ มหาวิทยาลัย ได้แก่ กำหนดค่าบริการ รายละเอียดจากการจำหน่าย e-Book ฯลฯ

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education**  
**Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์”**

การดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” มีประโยชน์หลายประการสำหรับบุคลากรและสำนักพิมพ์ โดยรวมแล้ว ประโยชน์หลักๆ ประกอบด้วย

1. การพัฒนาความรู้และความเข้าใจ บุคลากรจะได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน EdPEX ซึ่งช่วยให้เข้าใจแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาและการดำเนินการที่เป็นเลิศ
2. เพิ่มความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กร
3. การพัฒนาทักษะการทำงานการอบรม ช่วยเสริมสร้างทักษะในการประยุกต์ใช้เกณฑ์ EdPEX ในการวางแผนและดำเนินการต่างๆ ของสำนักพิมพ์
4. การเรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับ EdPEX เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
5. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
6. การอบรมเชิงปฏิบัติการ ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม เนื่องจากผู้เข้าร่วมจะได้ร่วมทำกิจกรรมและฝึกปฏิบัติร่วมกัน
7. การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ช่วยให้สำนักพิมพ์สามารถวางแผนและดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงคุณภาพงานและเพิ่มประสิทธิภาพ
8. การนำแนวทาง EdPEX ไปใช้สามารถช่วยให้สำนักพิมพ์มีโอกาสได้รับการรับรองหรือรางวัลด้านคุณภาพ
9. ช่วยสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและความเป็นเลิศ

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์” จึงไม่เพียงแต่เป็นการเรียนรู้แนวทางใหม่ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการทำงานและองค์กรในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”**  
**วันที่ 8 กรกฎาคม 2567**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	7	24.14
หญิง	22	75.86
รวม	29	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	10	34.62
พนักงานมหาวิทยาลัย	18	62.07
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	1	3.45
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
อื่นๆ ระบุ	-	-
รวม	29	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามหน่วย/ฝ่ายที่สังกัด

หน่วย/ฝ่าย	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
สำนักงานเลขานุการ	5	17.24
ฝ่ายวิชาการ	9	31.03
ฝ่ายจัดพิมพ์	7	24.14
ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย	5	17.24
ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์	3	10.34
รวม	29	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1 – 5 ปี	2	6.90
6 – 10 ปี	4	13.79
11 – 15 ปี	5	17.24
16 – 20 ปี	2	6.90
20 ปีขึ้นไป	16	55.17
รวม	29	100

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.	ความสะดวกในการลงทะเบียนและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	20 (68.97)	9 (31.03)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.69	มากที่สุด
2.	ความเหมาะสมของอาคารสถานที่	19 (65.52)	10 (34.48)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.66	มากที่สุด
3.	การให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม วัสดุ อุปกรณ์ และ สาธารณูปโภคอื่น ๆ	15 (51.72)	12 (41.38)	2 (6.90)	- (0)	- (0)	29 100	4.45	มาก
4.	รูปแบบกิจกรรมมีความเหมาะสม	7 (24.14)	15 (51.72)	7 (24.14)	- (0)	- (0)	29 100	4.00	มาก
5.	ความรู้ความสามารถของวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้	8 (27.59)	9 (31.03)	11 (37.93)	1 (3.45)	- (0)	29 100	3.83	มาก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
6.	การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ	6 (20.69)	11 (37.93)	11 (37.93)	1 (3.45)	- (0)	29 100	3.76	มาก
7.	การใช้เทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมกับในการบรรยาย	8 (27.59)	8 (27.59)	13 (44.83)	- (0)	- (0)	29 100	3.83	มาก
8.	ระยะเวลาในการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการมีความเหมาะสม	11 (37.93)	12 (41.38)	5 (17.24)	1 (3.45)	- (0)	29 100	4.14	มาก
9.	บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ	10 (34.48)	17 (58.62)	2 (6.90)	- (0)	- (0)	29 100	4.28	มาก
10.	เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงออกและแสดงความคิดเห็น	10 (34.48)	17 (58.62)	2 (6.90)	- (0)	- (0)	29 100	4.28	มาก
<b>สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>								<b>4.19</b>	<b>มาก</b>

**ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้**

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

**สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”**  
**วันที่ 9 - 11 กรกฎาคม 2567**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	7	24.14
หญิง	22	75.86
รวม	29	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	10	34.48
พนักงานมหาวิทยาลัย	18	62.07
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	1	3.45
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	-	0
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	0
อื่นๆ ระบุ	-	0
รวม	29	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามหน่วย/ฝ่ายที่สังกัด

หน่วย/ฝ่าย	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
สำนักงานเลขานุการ	6	20.69
ฝ่ายวิชาการ	8	27.59
ฝ่ายจัดพิมพ์	7	24.14
ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย	5	17.24
ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์	3	10.34
รวม	29	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1 – 5 ปี	4	13.79
6 – 10 ปี	1	3.45
11 – 15 ปี	7	24.14
16 – 20 ปี	2	6.90
20 ปีขึ้นไป	15	51.72
รวม	29	100

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ด้านวิทยากร									
1.	การเตรียมตัวและความพร้อมของคณะผู้บริหารสำนักพิมพ์	12 (41.38)	17 (58.62)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.41	มาก
2.	การถ่ายทอด ทักษะการสื่อสาร และการนำเสนอเนื้อหาของคณะผู้บริหารสำนักพิมพ์	13 (44.83)	16 (55.17)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.45	มาก
3.	สามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนเข้าใจง่ายและตรงประเด็น	14 (48.28)	14 (48.28)	1 (3.45)	- (0)	- (0)	29 100	4.45	มาก
4.	การมีส่วนร่วมและตอบคำถามของคณะผู้บริหาร	12 (41.38)	16 (55.17)	1 (3.45)	- (0)	- (0)	29 100	4.38	มาก
5.	เอกสารประกอบการบรรยาย การใช้สื่อ และเทคโนโลยีมีความเหมาะสม	11 (37.93)	17 (58.62)	1 (3.45)	- (0)	- (0)	29 100	4.41	มาก



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>ด้านสถานที่/ระยะเวลา/อาหาร</b>									
1.	สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	23 (79.31)	6 (20.69)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.79	มากที่สุด
2.	ความพร้อมของอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์	19 (65.52)	10 (34.48)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.66	มากที่สุด
3.	ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	18 (62.07)	9 (31.03)	2 (6.90)	- (0)	- (0)	29 100	4.55	มากที่สุด
4.	อาหารมีความเหมาะสม	21 (72.41)	8 (27.59)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.72	มากที่สุด
<b>ด้านการนำความรู้ไปใช้</b>									
1.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในการอบรม	9 (31.03)	15 (51.72)	5 (17.24)	- (0)	- (0)	29 100	4.14	มาก
2.	สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ไปจัดทำข้อมูลวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรและสามารถจัดทำร่าง (EdPEX) ได้	8 (27.59)	21 (72.41)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.28	มาก
3.	สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ไปปรับปรุงระบบงานและระบบงานของสำนักพิมพ์ได้	9 (31.03)	20 (68.97)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.31	มาก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>									
1.	การบริการของเจ้าหน้าที่	20 (68.97)	9 (31.03)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.69	มากที่สุด
2.	การอำนวยความสะดวกของ เจ้าหน้าที่	20 (68.97)	9 (31.03)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.69	มากที่สุด
3.	การให้คำแนะนำหรือตอบข้อ ซักถามของเจ้าหน้าที่	19 (65.52)	9 (31.03)	1 (3.45)	- (0)	- (0)	29 100	4.62	มากที่สุด
4.	การประสานงานของ เจ้าหน้าที่	19 (65.52)	10 (34.48)	- (0)	- (0)	- (0)	29 100	4.66	มากที่สุด
<b>สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>								<b>4.50</b>	<b>มาก</b>

**ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้**

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ภาคผนวก

**รายชื่อบุคลากรเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**“การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”**  
**วันที่ 8 กรกฎาคม 2567**

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
 เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
 (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์”

6824

วันที่ 8 กรกฎาคม 2567

ณ ห้องประชุม 8228 ชั้น 2 อาคารบริษัท มสธ.

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
		08.30 - 12.00 น.	13.00 - 16.30 น.	
1	ผศ.ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทยกุล			ติดชื่อขาด
2	นางรัตนา ช้างเขาว์			
3	นางอุฬารัฐ ปานรสทิพย์			
4	นางสาวจันทนา เพชรคอน			
5	นายปิยทัศน์ สังขมาลัย			
6	นางพัชรา ศรีสุข			
7	นางมยุรี สังขมาลัย			
8	นายประยูร ตีถนัด			
9	นางเยาวเรศ โมตรีสวัสดิ์			
10	น.ส.พรพิมล นุ่นปาน			
11	นางสุตารัตน์ บัวศรี			
12	นางลักขณา ทิศนาธร			
13	นางสาวทิพวรรณ คงเทียม			
14	นางสาวภัทรภณ คุ่มกัย			
15	นางสาวกัลยรัตน์ สนใจ			
16	นายกำจัด เดชเมืองปัก			
17	นางสาวกัญทิมา แก่นจันทร์			
18	นายกริช โลหะสุวรรณ			
19	นางสาวอัจฉรา อารีย์			
20	นางประดัด ไวยโกศา			
21	นายอนิต แสงประดับ			
22	นายนิติ พานาค			
23	นางสาวนันทนภัส ช้างเขาว์			
24	นางสาวรัชนี รุ่งสว่าง			
25	นางสาวจารุณี ศรีสันเทียะ			
26	นางสาวเข็มขัด อินทกาญจน์			
27	นางสาวกัลย์สุดา แก้วสุวรรณ			
28	นางสาวรำไพพรรณ ทองทาบ			
29	นายสร้างสรรค์ โสมสวย			
30	นางสาวสุวรรณา แก่นศรี			

**รายชื่อบุคลากรเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**“การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”**  
**วันที่ 9 - 11 กรกฎาคม 2567**

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
 เรื่อง “การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
 (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรของสำนักพิมพ์”

วันที่ 9 - 11 กรกฎาคม 2567  
 ณ เวโรน่า แอท ตำบลนา รีสอร์ท จังหวัดปราจีนบุรี

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	วันที่ 9 ก.ค. 67	วันที่ 10 ก.ค. 67	วันที่ 11 ก.ค. 67	หมายเหตุ
1	ผศ.ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทยกุล				ดร.ศุภกมลพรธรรมพรชัยนง
2	นางรัตนา ช้างเขาว์				
3	นางอุฬารัฐ ปานรศทิพย์				
4	นางสาวจันทนา เพชรคอน				
5	นายปิยทัสน์ สังขมาลัย				
6	นางพัชรา ศรีสุข				
7	นางมยุรี สังขมาลัย				
8	นายประยูร ตีถนัด				
9	นางเยาวเรศ โมตรีสวัสดิ์				
10	น.ส.พรพิมล นุ่นปาน				
11	นางลักขณา ทัดนาธร				
12	นางสาวทิพวรรณ คงเทียม				
13	นางสาวกัทธรมณ คู่มีภัย				
14	นางสาวกัลยรัตน์ สนใจ				
15	นายก่าจัด เดชเมืองปัก				
16	นางสาวกัญทิมา แก่นจันทร์				
17	นายกริช โลหะสุวรรณ				
18	นางสาวอังฉรา อารีชัย				
19	นางประดัด ไวยโกศา				
20	นายธนิต แสงประดับ				
21	นายนิติ พานนาค				
22	นางสาวนันท์นภัส ช้างเขาว์				
23	นางสาวน้ำฝน รุ่งสว่าง				
24	นางสาวจารุณี ตริสินธุ์				
25	นางสาวชมชัด อินทกาญจน์				
26	นางสาวกัลย์สุดา แก้วสุวรรณ				
27	นางสาวรำไพพรรณ ทองทา				
28	นายสร้างสรรค์ โสมสวย				
29	นางสาวอริศรา แก่นอ้วน				
30	นางสาวสุวรรณา แม้นศรี				



ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
เรื่อง หลักเกณฑ์การขอใช้สวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ”

พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การขอใช้สวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ” เพื่อให้ หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีความประสงค์จะนำสวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ” ซึ่งออกแบบโดยสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ไปใช้ประกอบในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรหรือเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.๒๕๒๑ กับข้อ ๓ และข้อ ๖ (๒) แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับคณะกรรมการบริหารทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์การขอใช้สวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ” พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้สำนักพิมพ์ทำหน้าที่เก็บรักษาไฟล์ข้อมูลต้นแบบสวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ”

ข้อ ๔ ให้ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย สำนักพิมพ์ มีสิทธิใช้สวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ” ในการประกอบตกแต่งสินค้าหรือของที่ระลึกตราสัญลักษณ์ มสธ. เพื่อการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ หรือเพื่อจำหน่ายเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๕ กรณีที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความประสงค์จะขอใช้สวดลายกราฟิก “ลายสีอิโ” เพื่อประกอบในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรหรือเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย ให้จัดทำหนังสือถึงสำนักพิมพ์เพื่อสำนักพิมพ์จะได้เสนอขออนุมัติต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่กำกับดูแลสำนักพิมพ์พิจารณาอนุมัติก่อนนำไปใช้

ข้อ ๖ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้ และให้มีอำนาจออกคำสั่งหรือหลักเกณฑ์เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติหรือต้องตีความตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและคำวินิจฉัยนั้นให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

พนมพิทธ์ สมิตานนท์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพิทธ์ สมิตานนท์)

กรรมการสภามหาวิทยาลัย

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สำเนาถูกต้อง

(นางรุ่งรีมี สุกไส)

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๖ ส.ค. ๒๕๖๗



## ตัวอย่างการบริหารการปฏิบัติงาน (Project Management) สำนักงานเลขานุการ

## Project Charter

โครงการ: การจัดซื้อ เครื่อง Com to plate

หน่วยงาน: งานพัสดุ

โอกาส	สมาชิกโครงการหลัก	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<p>บุคลากรของสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สามารถ ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โปร่งใส</p> <p>มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>สามารถ ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน และลดปัญหาการทำงานผิดพลาด</p>	งานพัสดุ	<p>ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์</p> <p>ฝ่ายจัดพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยฟิล์มฯ</li> </ul> <p>สำนักงานเลขานุการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบัญชีและการเงิน</li> <li>- งานอำนวยการ</li> <li>- งานบริหารทั่วไป</li> </ul> <p>กองแผนงาน</p> <p>กองพัสดุ</p> <p>กองคลัง</p>
<b>เป้าหมาย</b>		
<p>ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โปร่งใส</p>	งานพัสดุ	<p>ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์</p> <p>ฝ่ายจัดพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยฟิล์มฯ</li> </ul> <p>สำนักงานเลขานุการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบัญชีและการเงิน</li> <li>- งานอำนวยการ</li> <li>- งานบริหารทั่วไป</li> </ul>



วัตถุประสงค์	วันที่เริ่มโครงการ	วันที่สิ้นสุดโครงการ
1. เจ้าหน้าที่สำนักพิมพ์ ได้ทราบและเข้าใจถึงความสำคัญ หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	เดือนมีนาคม 2567	เดือนมิถุนายน 2567
2. เจ้าหน้าที่พัสดุความรู้ ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เกี่ยวกับพัสดุ และกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะ ของวัสดุที่ ต้องการใช้งานได้เหมาะสม เพื่อให้ได้วัสดุ ที่มีประสิทธิภาพพอเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งาน		
ขอบเขต	Business Case	งบประมาณโครงการ
การจัดซื้อครุภัณฑ์ เครื่อง CTP ในวงเงิน 8,000,000 บาท	ให้เจ้าหน้าที่ของ สำนักพิมพ์ ปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินการ ได้ถูกต้อง ตามที่ระเบียบ กำหนด	ระยะเวลาการดำเนินการจัดซื้อ 120 วัน (ไม่รวมกระบวนการตรวจรับ พัสดุ) งบประมาณ 8,000,000 บาท

ข้อจำกัด	ความเสี่ยง	Milestones	กำหนดส่ง
1. การกำหนดคุณลักษณะของครุภัณฑ์ที่จัดซื้อ	1. การร้องเรียนจากผู้ประกอบการ	จัดซื้อจัดจ้าง อย่างมี	ภายใน 120 วัน
<b>สิ่งที่ต้องส่งมอบ</b>		ประสิทธิภาพ คุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ สามารถ ตรวจสอบได้ ทุกขั้นตอน และถูกต้อง ตามที่ ระเบียบ กำหนด	
เครื่องพิมพ์ CTP			
<b>ผู้อนุมัติ</b>	<b>ผู้จัดการโครงการ</b>		
อธิการบดี	งานพัสดุ		

## แผนการดำเนินการ

รายการ	ปีงบประมาณ 2566 - 2567								
	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ต.ค. 67	พ.ย. 67
1. ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (3 - 5 วันทำการ)	←————→								
2. กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะครุภัณฑ์ (TOR) และประสานงานขอใบเสนอราคา พร้อมจัดทำราคากลาง (15 วันทำการ)			←————→						
3. รายงานผลการกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (3 - 5 วันทำการ)					←→				
4. จัดทำใบขออนุมัติจัดซื้อ (PQ) พร้อมตรวจสอบงบประมาณ (2 วันทำการ)					←→				
5. ส่งเรื่องถึงกองพัสดุเพื่อดำเนินการจัดซื้อ (1 วันทำการ)					←→				
6. กองพัสดุดำเนินการจัดหาผู้ซื้อ/ผู้ขาย (กองพัสดุดำเนินการ 90 วันทำการ)					←————→				

## ตัวอย่างการบริหารการปฏิบัติงาน (Project Management) ฝ่ายวิชาการ

## Project Charter

โครงการ : จัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา 1/2566 ระดับปริญญาตรี

หน่วยงาน : ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โอกาส	สมาชิกโครงการหลัก		ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	
	ชื่อ	บทบาท	ชื่อ	บทบาท
ในภาคการศึกษา 1/ 2566 นี้ มหาวิทยาลัยปรับรูปแบบจากเอกสารการสอนเป็นรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เพื่อพัฒนาสื่อและแพลตฟอร์มการเรียนการสอน (Learning platform) ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยหลากหลาย สอดคล้องความต้องการของนักศึกษา ผู้เรียนและเหมาะสมกับอัตลักษณ์ของ มสธ.ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ จึงมีการจัดทำสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบหนังสือแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) โดยอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์				
<b>เป้าหมาย</b>	-คุณอัจฉรา -คุณกัญญา ภัทร -นางสาว วิชญา -คุณพรพิมล -คุณวรวิทย์ -คุณธนพรรณ	-ผู้จัดการฯ -พิมพ์ซ้ำ -พิมพ์ซ้ำ -เลือกสรร -จัดหน้า -ศิลปะ	-ผอ.สพ. -คุณ จันทนา -จารุณี	-ผู้อำนวยการ -ผู้มีส่วนร่วม ในโครงการ -ประสานงาน และสนับสนุน
จัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนระดับปริญญาตรีพร้อมจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ e-book ให้แล้วเสร็จทันเปิดภาคการศึกษา 1/2566 จำนวน 474 ชุดวิชา				
<b>วัตถุประสงค์</b>	<b>วันที่เริ่มโครงการ</b>		<b>วันที่สิ้นสุดโครงการ</b>	
จัดทำไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนระดับปริญญาตรี โดยจัดทำในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ e-book ให้แล้วเสร็จในภาคการศึกษา 2566	ภาค 1/2566 เริ่ม 15 มีนาคม 2566		ภาค 1/2566 สิ้นสุด 31 พฤษภาคม 2566	

ขอบเขต	Business Case	งบประมาณโครงการ	
<b>ภาค 1/66</b> 1) ชุดแก้ไขเปลี่ยนภาค (ชุดวิชาที่ upload จากภาคที่ผ่านมา) จำนวน 439 ชุดวิชา 2) upload ชุดวิชาที่ไม่มีไฟล์ ภาค (ส่งสแกน) จำนวน 9 ชุดวิชา 3) upload ภาค 1/66 ชุดวิชาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำรูปเล่ม จำนวน 26 ชุดวิชา	เป็นการพัฒนาระบบสื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน ด้วยการ <b>จัดทำสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบหนังสือแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-book)</b> โดยอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	-	
ข้อจำกัด	ความเสี่ยง	Milestones จุดเช็คพอยต์	กำหนดส่ง
- ระยะเวลาจำกัด - บุคลากรไม่เพียงพอ - ประสิทธิภาพของอุปกรณ์	1) ชุดวิชาที่ upload แล้ว เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าหนังสือมีแก้ไข 2) ชุดวิชาที่ upload แล้ว เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นไฟล์ที่ยังไม่ปรับปรุง 3) ชุดวิชาที่ยังไม่ได้ upload บางส่วนอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำรูปเล่ม) 4) บุคลากรที่จัดทำไฟล์ e-book ต้องทำงานหลายด้านในเวลาเดียวกัน (Multitasking) และมีกำหนดแล้วเสร็จพร้อม ๆ กัน	- จัดเตรียมข้อมูลจำนวนชุดวิชาที่จัดทำไฟล์ e-book - เตรียมไฟล์เนื้อหา และไฟล์ปกเพื่อประกอบไฟล์ e-book - upload ไฟล์ e-book - ตรวจสอบ ไฟล์ e-book ที่ upload แล้ว	-xx/xx/xx
<b>สิ่งที่ต้องส่งมอบ</b>			
- จำนวนชุดวิชาที่จัดทำไฟล์ e-book ภาค 1/2566 จำนวน 474 ไฟล์			
ผู้อนุมัติ	วันที่	ผู้จัดการโครงการ	วันที่
(ผู้อำนวยการ)	15 มีนาคม 2566	คุณอัจฉรา อารีย์	ภาค 1/256 15 มีนาคม 2566

## บทบาทและความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง

โครงการ: จัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา

1/2566 ระดับปริญญาตรี

หน่วยงาน: ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทบาท	ความรับผิดชอบ	ชื่อ	e-mail address	รายงานต่อ
ผู้สนับสนุนโครงการ	-อนุมัติโครงการ -อนุมัติการเพิ่มงบประมาณ และทรัพยากรในการจัดการโครงการ	1) ผศ.ดร.อิศเรศ คันสนีย์วิทยกุล		ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย
ผู้จัดการโครงการ	-เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการวางแผนโครงการ -เป็นผู้ที่บริหารโครงการให้สำเร็จตามเวลาดำเนินงาน และได้คุณภาพตามที่กำหนดไว้	1) นางสาวอัจฉรา อารีย์	Atchara.rre@stou.ac.th	ผู้สนับสนุน โครงการ
หน่วยพิมพ์ซื้อสื่อสิ่งพิมพ์	-จัดทำฐานข้อมูล e-book ที่ขึ้นอัปโหลด -ประสานการดำเนินงานในด้านเตรียมไฟล์และส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับจัดทำไฟล์เอกสารการสอนดังกล่าว	1) นางสาวอัจฉรา อารีย์	Atchara.rre@stou.ac.th	ผู้จัดการโครงการ
หน่วยเลือกสรร	อัปโหลดไฟล์ e-book ขึ้นบนระบบฯ	1) พรพิมล นุ่นปาน	pornpimon.nun@stou.ac.th	ผู้จัดการโครงการ
หน่วยจัดหน้า	-จัดทำไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ PDF เอกสารการสอนชุดวิชา	1) นายวรวิทย์ พงศ์อิโมกษ์	worawit.pho@stou.ac.th	ผู้จัดการโครงการ
หน่วยศิลปะ	-จัดทำรูปภาพหน้าปกหนังสือ e-book	1) นางสาวธนพรรณ เกษมสุข	Thanaparn.Kas@stou.ac.th	ผู้จัดการโครงการ
หน่วยพิมพ์ซื้อสื่อสิ่งพิมพ์	-ตรวจสอบไฟล์ e-Book ที่ขึ้นบนระบบฯ	1) นางสาวกัญญาภัทร ละอองแก้ว	sasiwaporn.lao@stou.ac.th	ผู้จัดการโครงการ
ประสานงาน	-ประสานงานและสนับสนุนการบริการสำหรับโครงการ	1) นางสาวจันทนา เพชรคอน	jantana.pet@stou.ac.th	ผู้จัดการโครงการ

## แผนการสื่อสารโครงการ

**โครงการ:** จัดเตรียมไฟล์ชุดวิชาเอกสารการสอนเพื่อจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ภาคการศึกษา

1/2566 ระดับปริญญาตรี

**หน่วยงาน:** ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วันและเวลาดำเนินการ		วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
3/05/66	8.30-10.30น.	-ประชุมเริ่มต้นโครงการ (Project Kickoff Meeting): แนะนำผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโครงการ/ เป้าหมายโครงการ/ วัตถุประสงค์โครงการ/ สิ่งที่ต้องส่งมอบ/ ขอบเขตโครงการ/ ขั้นตอนการทำงาน/ ระยะเวลา/ งบประมาณ	-ผู้บริหารหน่วยงาน -ผู้สนับสนุนโครงการ -ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการทุกคน	-ห้องประชุมสำนักพิมพ์	-ผู้จัดการโครงการ
3/05/67	10.30-15.00 น.	-จัดทำแผนโครงการ: แผนดำเนินงาน/ แผนการสื่อสาร/ แผนการเงิน (งบประมาณโครงการ)/แผนการจัดการความเสี่ยง	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ 1) กัญญาภัทร ละอองแก้ว 2) พรพิมล นุ่นปาน 3) นายวรวิทย์ พงศ์ อธิโมกษ์ 4) ธนพรรณ 5) นางสาวจันทนา เพชรคอน	-ห้องประชุมสำนักพิมพ์	-ผู้จัดการโครงการ
17/05/66	8.30-9.00น.	-ส่งมอบแผนงาน	-สมาชิกโครงการ	-line - E-mail	-ผู้จัดการโครงการ
24/05/66	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ	-line	-ผู้จัดการโครงการ

วันและเวลาดำเนินการ		วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
31/05/66	8.30-9.00น.	-รายงานความก้าวหน้าโครงการ	-ผู้จัดการโครงการ -ผู้สนับสนุนโครงการ	-line - E-mail	-ผู้จัดการโครงการ
7/06/66	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ	-line	-ผู้จัดการโครงการ
14/06/66	8.30-9.00น.	-รายงานความก้าวหน้าโครงการ	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ	-line - E-mail	-ผู้จัดการโครงการ
21/06/66	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ	- line	-ผู้จัดการโครงการ
28/06/66	8.30-9.00น.	-รายงานความก้าวหน้าโครงการ	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ	-line - E-mail	-ผู้จัดการโครงการ
5/07/66	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ	- line	-ผู้จัดการโครงการ
12/07/66	8.30-9.00น.	-รายงานความก้าวหน้าโครงการ	-ผู้จัดการโครงการ -ผู้สนับสนุนโครงการ	-line - E-mail	-ผู้จัดการโครงการ
15/07/66	8.30-9.00น.	-สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการ (ปิด job)	-ผู้จัดการโครงการ -ผู้สนับสนุนโครงการ -สมาชิกโครงการ	-ห้องประชุมสำนักพิมพ์	-ผู้จัดการโครงการ





## Project Charter

**โครงการ:** การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาสำหรับการศึกษาระดับ 1 ปี 2566

**หน่วยงาน:** หน่วยบรรณารักษ์ ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โอกาส	สมาชิกโครงการหลัก		ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	
	ชื่อ	บทบาท	ชื่อ	บทบาท
<p>เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีระบบการศึกษาแบบทางไกลที่ผู้สอนและผู้เรียนอยู่คนละที่กัน ผู้เรียนจะใช้สื่อประสมในการศึกษา ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์จะเน้นเป็นสื่อหลักในการจัดการเรียนการสอน แต่ด้วยปริมาณการผลิตชุดวิชาในภาคต้น ปี 2566 มีจำนวนมาก ประกอบกับบุคลากรทำงานมีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีอยู่ อีกทั้งระยะเวลาจัดทำมีจำกัด ต้องใช้เวลาพอสมควรในการบรรณารักษ์ พิสูจน์อักษร การตรวจสอบเนื้อหาของเจ้าของงาน ล้วนมีผลกระทบต่อสำนักพิมพ์ของมหาวิทยาลัยโดยตรงในการผลิตตำราเรียนเสร็จไม่ทันเปิดภาคการศึกษาในวันที่ 15 กันยายน 2566 โดยเฉพาะงานในขั้นตอนการเตรียมอาร์ตเวิร์กที่สมบูรณ์ก่อนเข้าสู่กระบวนการพิมพ์รูปเล่ม ทำให้การจัดทำโครงการนี้เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงในการผลิตหนังสือส่งให้นักศึกษาได้ทันก่อนเปิดภาคการศึกษา</p>				

เป้าหมาย	นางสุดารัตน์ บัวศรี นางสาวน้ำฝน รุ่งสว่าง นางสาวอริศรา แก่นอ้วน	ผู้จัดการโครงการ ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร	- ผศ.ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล -บรรณาธิการชุด วิชา - ฝ่ายจัดพิมพ์ -นักศึกษา	- ผู้อำนวยการ (ผู้ว่าจ้าง) - ผู้ตรวจสอบ เนื้อหา - จัดพิมพ์ รูปเล่ม - ผู้ให้บริการ
จัดทำเอกสารการสอนชุดวิชาสำหรับการศึกษาภาคต้น ปี 2566 โดยเริ่มทยอยรับต้นฉบับตั้งแต่เดือนเมษายน จนกระทั่งครบในเดือนพฤษภาคม และส่งมอบอาร์ต เวิร์กฉบับสมบูรณ์ภายใน 15 สิงหาคม 2566 เพื่อให้ พิมพ์หนังสือได้ทันภายในวันเปิดภาคการศึกษา คือ 15 กันยายน 2566	นางบุษิตา พรหมพิทักษ์ นางสาวกัญจรี ชาญรอบ นางนพภาภรณ์ จงรักภิญโญกุล นายบรรหาร สมสมัย นางสาวศิริลักษณ์ เรือนเย็น นางสมจิตร์ เผื่อนโกคา นางสาวอารมย์ ฤกษ์น้อย นางสาวอมรรรัตน์ จักรักษา นายณทีศ พรนวม นางอรุณี ช้างกระทัด นางสาวสมจินตนา นพมิตร นางอุษา สมบัติวงศ์ นางเปรมฤดี ชัยวัชรณานนท์ นายไพบุลย์ ทับเทศ นางสาวธนพรรณ เกษมสุข นายกิตติ บุญโพธิ์ทอง นางสาวดวงกมล วุวนิช นางเสาวลักษณ์ วิริยาภรณ์ ประภาส นางสาวดรุณ อัครีจันงค์ นายวรินทร์ กิตติตานนท์ นางสาวปณิสรา เจียมรชดา นางกาญจนา กุลชัยพานิช	ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร ประสานงานการบรรณาธิการและ พิสูจน์อักษร พิมพ์/แก้ไขต้นฉบับร่าง/พิสูจน์อักษร พิมพ์/แก้ไขต้นฉบับร่าง/พิสูจน์อักษร พิมพ์/แก้ไขต้นฉบับร่าง/พิสูจน์อักษร พิมพ์/แก้ไขต้นฉบับร่าง/พิสูจน์อักษร ทำภาพประกอบและปกเล่มชุดวิชา ทำภาพประกอบและปกเล่มชุดวิชา ทำภาพประกอบและปกเล่มชุดวิชา ทำภาพประกอบและปกเล่มชุดวิชา จัดหน้าและแก้ไขอาร์ตเวิร์ก จัดหน้าและแก้ไขอาร์ตเวิร์ก จัดหน้าและแก้ไขอาร์ตเวิร์ก จัดหน้าและแก้ไขอาร์ตเวิร์ก จัดหน้าและแก้ไขอาร์ตเวิร์ก		
ธุรการ	นางสมใจ จันทร์ศรีนาค	ธุรการและเลขานุการ		
<b>วัตถุประสงค์</b>	<b>วันที่เริ่มโครงการ</b>		<b>วันที่สิ้นสุดโครงการ</b>	
เพื่อจัดทำอาร์ตเวิร์กฉบับสมบูรณ์ส่งโรงพิมพ์ได้ตาม กำหนดเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง และมีคุณภาพ	1 เมษายน 2566		15 สิงหาคม 2566	
<b>ขอบเขต</b>	<b>Business Case</b>	<b>งบประมาณโครงการ</b>		
เอกสารการสอนชุดวิชาภาค 1/2566 ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวน 52 ชุดวิชา ระยะเวลา ทั้งสิ้น 4 เดือน 15 วัน	สร้างความพึงพอใจ ของนักศึกษาและ รักษาสถานภาพการ เรียนไว้ นักศึกษาชอบ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล	4,800,000 บาท		

ข้อจำกัด	ความเสี่ยง	Milestones	กำหนดส่ง
-ระยะเวลาการทำงานมีจำกัด -ประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน	-ความล่าช้าของต้นฉบับ -ความไม่สมบูรณ์ของต้นฉบับ -การแก้ไขอาร์ตเวิร์กจากเจ้าของงานจำนวนมาก	1. ตรวจสอบต้นฉบับและไฟล์งาน 2. อ่านกรันรอนด์ต้นฉบับและกำหนดรูปแบบตัวอักษร 3. เตรียมภาพส่งทำ/แก้ไขไฟล์ต้นฉบับให้ถูกต้อง 4. จัดทำภาพประกอบ/เตรียมออกแบบปก 5. จัดหน้าเนื้อหาและภาพประกอบ 6. ตรวจสอบอาร์ตเวิร์ก 1	1/4/2566 15/4/2566 20/4/2566 25/4/2566 1/5/2566 16/5/2566
<b>สิ่งที่ต้องส่งมอบ</b>			
-ระดับ ป.ตรี 30 ชุดวิชา ได้แก่ เอกสารการสอน จำนวน 60 เล่ม และแบบฝึกปฏิบัติ จำนวน 6 เล่ม - ระดับ ป.โท 20 ชุดวิชา ได้แก่ ประมวลสาระ จำนวน 8 เล่ม และแนวการศึกษา จำนวน 4 เล่ม -ระดับ ป. เอก 2 ชุดวิชา (1 ชุดวิชา มีทั้งหมด 15 หน่วย และแบบฝึกปฏิบัติ 15 หน่วย)		7. บรรณาธิการชุดวิชาตรวจอาร์ตเวิร์ก 1 8. แก้ไขอาร์ตเวิร์ก 1 8. ตรวจสอบอาร์ตเวิร์ก 2 9. แก้ไขอาร์ตเวิร์ก 2 10. บรรณาธิการชุดวิชาตรวจอาร์ตเวิร์ก 2 11. ทำส่วนหน้าชุดวิชา/ตรวจแก้ไขเนื้อหาและปก/ขอเลขมาตรฐานสากลหนังสือ/ 12. ตรวจสอบคุณภาพ (ตรวจปิดเล่ม)/ตรวจและไรท์ไฟล์งาน 13. ส่งงานอาร์ตเวิร์กฉบับสมบูรณ์ส่งโรงพิมพ์	30/5/2566 15/6/2566 21/6/2566 30/6/2566 15/7/2566 30/7/2566 10/8/2566 15/8/2566
ผู้อนุมัติ	วันที่	ผู้จัดการโครงการ	วันที่
ผู้อำนวยการ	20 มีนาคม 2566	สุดารัตน์ บัวศรี	20 มีนาคม 2566
ข้อจำกัด	ความเสี่ยง	Milestones	กำหนดส่ง
-ระยะเวลาการทำงานมีจำกัด -ประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน	-ความล่าช้าของต้นฉบับ -ความไม่สมบูรณ์ของต้นฉบับ -การแก้ไขอาร์ตเวิร์กจากเจ้าของงานจำนวนมาก	1. ตรวจสอบต้นฉบับและไฟล์งาน 2. อ่านกรันรอนด์ต้นฉบับและกำหนดรูปแบบตัวอักษร 3. เตรียมภาพส่งทำ/แก้ไขไฟล์ต้นฉบับให้ถูกต้อง 4. จัดทำภาพประกอบ/เตรียมออกแบบปก 5. จัดหน้าเนื้อหาและภาพประกอบ 6. ตรวจสอบอาร์ตเวิร์ก 1	1/4/2566 15/4/2566 20/4/2566 25/4/2566 1/5/2566 16/5/2566
<b>สิ่งที่ต้องส่งมอบ</b>			
-ระดับ ป.ตรี 30 ชุดวิชา ได้แก่ เอกสารการสอน จำนวน 60 เล่ม และแบบฝึกปฏิบัติ จำนวน 6 เล่ม - ระดับ ป.โท 20 ชุดวิชา ได้แก่ ประมวลสาระ จำนวน 8 เล่ม และแนวการศึกษา จำนวน 4 เล่ม -ระดับ ป. เอก 2 ชุดวิชา (1 ชุดวิชา มีทั้งหมด 15 หน่วย และแบบฝึกปฏิบัติ 15 หน่วย)		7. บรรณาธิการชุดวิชาตรวจอาร์ตเวิร์ก 1 8. แก้ไขอาร์ตเวิร์ก 1 8. ตรวจสอบอาร์ตเวิร์ก 2 9. แก้ไขอาร์ตเวิร์ก 2 10. บรรณาธิการชุดวิชาตรวจอาร์ตเวิร์ก 2 11. ทำส่วนหน้าชุดวิชา/ตรวจแก้ไขเนื้อหาและปก/ขอเลขมาตรฐานสากลหนังสือ/ 12. ตรวจสอบคุณภาพ (ตรวจปิดเล่ม)/ตรวจและไรท์ไฟล์งาน 13. ส่งงานอาร์ตเวิร์กฉบับสมบูรณ์ส่งโรงพิมพ์	30/5/2566 15/6/2566 21/6/2566 30/6/2566 15/7/2566 30/7/2566 10/8/2566 15/8/2566
ผู้อนุมัติ	วันที่	ผู้จัดการโครงการ	วันที่
ผู้อำนวยการ	20 มีนาคม 2566	สุดารัตน์ บัวศรี	20 มีนาคม 2566

## บทบาทและความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง

**โครงการ:** การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาสำหรับการศึกษาระดับ 1 ปี 2566

**หน่วยงาน:** หน่วยบรรณารักษะ ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทบาท	ความรับผิดชอบ	ชื่อ	e.mail address	รายงานต่อ
ผู้สนับสนุน โครงการ	- อนุมัติโครงการ - อนุมัติการเพิ่มงบประมาณ และ ทรัพยากรในการจัดการโครงการ	ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์และ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	-	คณะ ผู้บริหาร
หัวหน้า บรรณารักษะ	- ดูแลและจัดทำข้อมูลการผลิตชุดวิชา ในแต่ละภาคการศึกษา	สุดารัตน์ บัวศรี	upacbsud@gmail.com	คณะ ผู้บริหาร
ผู้จัดการ โครงการ	- เป็นผู้วางแผนโครงการ ดูแล ติดตาม งานความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหา ระหว่างการดำเนินโครงการ - เป็นผู้บริหารโครงการให้สำเร็จตาม กำหนดเวลา งบประมาณ และได้ คุณภาพตามที่กำหนดไว้	สุดารัตน์ บัวศรี	upacbsud@gmail.com	ผู้สนับสนุน โครงการ
บรรณารักษะ ผู้ช่วย	- รับผิดชอบด้านบรรณารักษะและ พิสูจน์อักษรและประสานงาน กับบรรณารักษะ (เจ้าของงาน)	นางสาวน้ำฝน รุ่งสว่าง นางสาวอริศรา แก่นอ้วน นางบุษิตา พรหมพิทักษ์ นางสาวกัญจรี ชาญรอบ นางนพภรณ์ จงรักภิญโญ กุล นายบรรหาร สมสมัย นางสาวศิริลักษณ์ เรือนเย็น นางสมจิตร เพื่อนโกคา นางสาวอารมย์ ฤกษ์นัย นางสาวอมรรัตน์ จักรรักษา นายณพีศ พรนวม	Numfon.roo@stou.ac.t h Arisara.kan@stou.ac.th Buchita.pro@stou.ac.t h Kanjaree.cha@stou.ac. th Noppaporn.Jon@stou. ac.th Banhan.som@stou.ac.t h Siriluk.rue@stou.ac.th Somjit.pur@stou.ac.th Arom2018@gmail.com amonjukrat@gmail.co m g.napee@gmail.com	ผู้จัดการ โครงการ

บทบาท	ความรับผิดชอบ	ชื่อ	e.mail address	รายงาน ต่อ
หน่วยเตรียม ต้นฉบับ	- รับผิดชอบด้านงานพิมพ์ต้นฉบับและ แก้ไขคำผิดต้นฉบับ	นางอรุณี ช้างกระทัด นางสาวสมจินตนา นพมิตร นางอุษา สมบัติวงศ์ นางเปรมฤดี ชัยวัชรณานนท์ นางสาวอุไรวรรณ สมสมัย นางสาวลาภทอง เรืองฤทธิ์	<a href="mailto:Arunee.cha@stou.ac.th">Arunee.cha@stou.ac.th</a> <a href="mailto:h.Noppamitsomjintana@gmail.com">h.Noppamitsomjintana@gmail.com</a> <a href="mailto:Usa.som@stou.ac.th">Usa.som@stou.ac.th</a> <a href="mailto:Preampum@gmail.com">Preampum@gmail.com</a> <a href="mailto:Uraiwan.ssm@gmail.com">Uraiwan.ssm@gmail.com</a> <a href="mailto:lapthong.rue@stou.ac.th">lapthong.rue@stou.ac.th</a>	ผู้จัดการ โครงการ
หน่วยศิลปะ	-รับผิดชอบด้านการจัดทำ/แก้ไข ภาพประกอบและภาพปกเล่มชุดวิชา	นายไพบูลย์ ทัพบท นางสาวรณพรธม เกษมสุข นายกิตติ บุญโพธิ์ทอง นางสาวดวงกมล วุวนิช	<a href="mailto:Paithabthad@gmail.com">Paithabthad@gmail.com</a> <a href="mailto:thanaparn.kas@gmail.com">thanaparn.kas@gmail.com</a> <a href="mailto:noktepa@hotmail.com">noktepa@hotmail.com</a> <a href="mailto:Tuk_dk2@hotmail.com">Tuk_dk2@hotmail.com</a>	ผู้จัดการ โครงการ
หน่วยจัดหน้า ชุดวิชา	-รับผิดชอบด้านการจัดทำอาร์ตเวิร์กและ แก้ไขอาร์ตเวิร์ก/ตรวจคุณภาพไฟล์งาน/ ทำส่วนหน้าและแก้ไขส่วนหน้า	นางเสาวลักษณ์ วิริยาภรณ์ ประภาส นางสาวดรุณ อัครีจ้านงค์ นายวรินทร์ กิตติदानนท์ นางสาวปณิสรา เจียมรชดา นางกาญจนา กุลชัยพานิช	<a href="mailto:Saowalord@gmail.com">Saowalord@gmail.com</a> <a href="mailto:daroon45@gmail.com">daroon45@gmail.com</a> <a href="mailto:warinton1988@gmail.com">warinton1988@gmail.com</a> <a href="mailto:sep_girl@hotmail.com">sep_girl@hotmail.com</a> <a href="mailto:aoykan@hotmail.com">aoykan@hotmail.com</a>	ผู้จัดการ โครงการ
ธุรการ	-รับผิดชอบด้านงานธุรการและ เลขานุการ	นางสมใจ จันทร์ศรีนาค	<a href="mailto:Somjai.jan@stou.ac.th">Somjai.jan@stou.ac.th</a>	ผู้จัดการ โครงการ

## แผนจัดการความเสี่ยง

**โครงการ:** การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาของหน่วยบรรณานุกรมสำหรับการศึกษาระดับ 1/2566

**หน่วยงาน:** หน่วยบรรณานุกรม สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ความเสี่ยง	สาเหตุ	ผลกระทบ	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข	ความรุนแรง	ความถี่	ผู้ดำเนินการ
ความล่าช้าในการรวบรวมต้นฉบับ	เจ้าของต้นฉบับส่งงานล่าช้า	ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน	- วางแผนการติดตามต้นฉบับ - แจ้งระยะเวลาการส่งที่ชัดเจนให้เจ้าของต้นฉบับทราบ - กำหนดวันติดตามทุกระยะ	ปานกลาง	ปานกลาง	-ผู้จัดการโครงการและบรรณานุกรมผู้ช่วย
ความไม่สมบูรณ์ของต้นฉบับ	ผู้เขียนไม่ทราบองค์ประกอบในงานเขียน ทำให้บางส่วนไม่ครบถ้วน	ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน	ประชุมชี้แจงพร้อมส่งรูปแบบเค้าโครงเนื้อหาที่ชัดเจนทั้งหมดส่งผู้เขียนก่อนการลงมือเขียน	ปานกลาง	ปานกลาง	-ผู้จัดการโครงการและบรรณานุกรมผู้ช่วย
มีการปรับแก้ไขเนื้อหาจำนวนมากในขั้นตรวจอาร์ตเวิร์ก	ผู้เขียนต้นฉบับรีบเร่งเขียนส่งให้ทัน ทำให้ขาดการขัดเกลาเนื้อหาให้ดีพอ	-ทำงานล่าช้าไม่เป็นไปตามแผน - มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น - ทำให้บุคลากรทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเวลาในการทำงานจัดการแก้ไขเนื้อหา	วางระเบียบค่าร้อยละของการปรับแก้ไขให้เจ้าของงานรับทราบก่อนดำเนินโครงการ รวมถึงวางค่าปรับในกรณีที่ละเมิด	น้อย	ต่ำ	-ผู้จัดการโครงการและบรรณานุกรมผู้ช่วย
การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ	-สารที่จะสื่อไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือ -ความไม่พร้อมของผู้รับสารในขณะสื่อสาร - ผู้สื่อสารไม่เข้าใจสารทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ -ทั้งระยะเวลาการสื่อสารนานเกินไป ขาดความต่อเนื่องของข้อมูล ไม่สามารถจำได้	- งานที่ได้ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ - งานที่ได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ -งานมีความล่าช้า	- วางแผนการสื่อสาร - มีบันทึกความรับผิดชอบของผู้สื่อสาร - กำหนดวันติดตาม	น้อย	ต่ำ	-ผู้จัดการโครงการและบรรณานุกรมผู้ช่วย

หมายเหตุ : ระดับความรุนแรง มาก ปานกลาง น้อย

หมายเหตุ : ระดับความถี่ สูง ปานกลาง ต่ำ





## แผนการสื่อสารโครงการ

**โครงการ:** การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาประจำภาคการศึกษาที่ 1/2566

**หน่วยงาน:** หน่วยบรรณธิการ ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วันและเวลาดำเนินการ		วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ
20/3/66	8.30-10.30น.	-ประชุมเริ่มต้นโครงการ (Project Kickoff Meeting): แนะนำผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโครงการ/เป้าหมายโครงการ/วัตถุประสงค์โครงการ/สิ่งที่ต้องส่งมอบ/ขอบเขตโครงการ/ขั้นตอนการทำงาน/ระยะเวลา/งบประมาณ	-ผู้บริหารหน่วยงาน -ผู้สนับสนุนโครงการ -ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการทุกคน	-ห้องประชุม	-ผู้จัดการโครงการ
22/3/66	8.30-12.00น.	-จัดทำแผนโครงการ: แผนดำเนินงาน/แผนการสื่อสาร/แผนการเงิน (งบประมาณโครงการ)/แผนการจัดการความเสี่ยง	-ผู้จัดการโครงการ -ผู้บริหารหน่วยงาน -สมาชิกโครงการ (ตั้งเอกสารแนบ)	-ห้องประชุม	-ผู้จัดการโครงการ
1/6/2566	8.30-9.00น.	-ติดตามต้นฉบับ	-บรรณธิการชุดวิชา -อาจารย์เจ้าของชุดวิชา	-เฟซบุ๊ก -โทรศัพท์ -อีเมล -ไลน์	-บรรณธิการชุดวิชา -ผู้จัดการโครงการ
10/10/2566	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ -ช่างศิลป์,ช่างจัดหน้า,บรรณธิการผู้ช่วย	-โทรศัพท์ -เฟซบุ๊ก -ไลน์ -อีเมล	-ผู้จัดการโครงการ -บรรณธิการผู้ช่วย
10/10/2566	8.30-9.00น.	-รายงานความก้าวหน้าโครงการ	-ผู้จัดการโครงการ -ผู้บริหารหน่วยงาน -ผู้สนับสนุนโครงการ	-Google sheet	-ผู้จัดการโครงการ
20/10/66	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ (ตั้งเอกสารแนบ)	-ห้องประชุม	-ผู้จัดการโครงการ
25/10/66	8.30-9.00น.	-ติดตามการดำเนินงานโครงการ: ปัญหาจากการดำเนินการ/แนวทางการแก้ไข/ผลที่ได้จากการแก้ไข	-ผู้จัดการโครงการ -สมาชิกโครงการ (ตั้งเอกสารแนบ)	-ห้องประชุม	-ผู้จัดการโครงการ

หมายเหตุ: นัดหมายผ่าน โทรศัพท์, Google sheet, ไลน์

**ภาพกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**“การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**  
**(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”**  
**วันที่ 8 กรกฎาคม 2567**

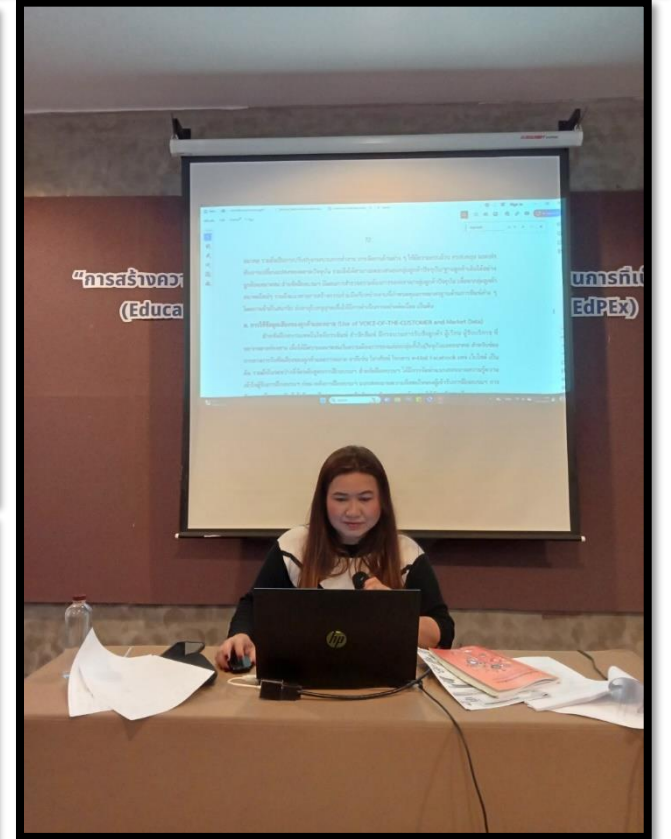




ภาพกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
“การสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ให้กับบุคลากรสำนักพิมพ์”  
วันที่ 9 - 11 กรกฎาคม 2567











www.ksars.com