



รายงานการประเมินตนเอง สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Self-Assessment Report 2025
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2567

Rdi
ARU

EdPEX
2025

คำนำ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรที่เป็นเลิศตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2567 เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภายในระดับสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของสถาบันวิจัยและพัฒนา การรายงานระบบกลไกหรือกระบวนการตามเกณฑ์ข้อกำหนดต่าง ๆ (Multiple Requirements) ในหมวด 1-6 ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 กลยุทธ์ หมวด 3 ลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ ทั้งนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า กระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในจะช่วยให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่สถาบันวิจัยและพัฒนาสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานตามแนวทาง EdPEX ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพ รวมทั้งบุคลากรทุกภาคส่วนที่มีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศชาย สติธย์พนาวงศ์)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| โครงสร้างองค์กร | 1 |
| P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร | 1 |
| P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร | 1 |
| P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร | 4 |
| P.2 สถานการณ์ขององค์กร | 6 |
| P.2ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน | 6 |
| P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ | 7 |
| P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน | 7 |
| หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) | 9 |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) | 9 |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions) | 15 |
| หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) | 21 |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) | 21 |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation) | 25 |
| หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation) | 31 |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) | 31 |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) | 33 |
| หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) | 40 |
| 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance) | 40 |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management) | 44 |
| หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce) | 49 |
| 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) | 49 |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) | 54 |
| หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations) | 61 |
| 6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) | 61 |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) | 69 |
| หมวด 7 ผลลัพธ์ | 78 |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ | 78 |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) | 82 |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) | 85 |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) | 88 |

สารบัญ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์

(Budgetary, Financial, Marketplace, and Strategy Results)

93

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|-----------|---|------|
| P.1ข(1) | โครงสร้างการบริหารงานสถาบันวิจัยและพัฒนา | 4 |
| P.2ค. | ระบบการทบทวน ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการ | 8 |
| 1.1 | RDI Vision Model | 9 |
| 1.1ก(1) | กระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์ | 10 |
| 1.2-1 | การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม | 15 |
| 1.2ก(2) | ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 17 |
| 2.1-1 | กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน | 21 |
| 2.2-1 | การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ | 26 |
| 2.2ข | การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ | 30 |
| 3.1 | RDI Customer Model | 31 |
| 3.2 | การสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า | 34 |
| 3.2ก(3) | กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | 37 |
| 4.1-1 | กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน | 40 |
| 4.1ก(2)-1 | ขั้นตอนการเลือกคู่เทียบและการทำ Benchmark | 42 |
| 4.1-2 | ขั้นตอนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน | 43 |
| 4.2-1 | การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ | 44 |
| 4.2-2 | การจัดการความรู้ | 47 |
| 5.1-1 | ระบบการจัดการสภาพแวดล้อมของบุคลากร | 49 |
| 5.1-2 | กระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง | 50 |
| 5.1-3 | กระบวนการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผล | 52 |
| 5.1-4 | กระบวนการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงาน | 53 |
| 5.2-1 | การสร้างความผูกพันบุคลากร | 55 |
| 5.2-2 | วัฒนธรรมองค์กร | 57 |
| 5.2-3 | กระบวนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน | 59 |
| 6.1-1 | กระบวนการหลัก RDI Key Process | 61 |
| 6.1-2 | Value Chain กระบวนการทำงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 63 |
| 6.1-3 | กระบวนการ และประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนด | 65 |
| 6.2-1 | ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน | 69 |
| 6.2-3 | Rdi Risk Management | 74 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|-----------|---|------|
| P.1ก(1) | บริการหลัก และความสอดคล้องกับพันธกิจ | 1 |
| P.1ก(2) | พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม และวัฒนธรรม | 2 |
| P.1ก(3) | กลุ่มและประเภทของบุคลากร | 2 |
| P.1ก(4) | สินทรัพย์ (อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์) | 3 |
| P.1ก(5) | กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ | 3 |
| P.1ข(2) | ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 5 |
| P.1ข(3) | บทบาทของผู้ส่งเสริมและคู่ความร่วมมือ | 5 |
| P.2ก(1) | ตำแหน่งการแข่งขัน | 6 |
| P.2ก(2) | การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน | 6 |
| P.2ก(3) | ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ | 6 |
| P.2ข | ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ | 7 |
| 1.1ก(1) | วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ | 11 |
| 1.1ก(2) | การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม | 12 |
| 1.1ข | ช่องทางการสื่อสาร | 13 |
| 1.1ค(2) | การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง | 14 |
| 1.2ก(1) | แสดงการกำกับดูแลการบริหารสถาบัน พันธกิจ และยุทธศาสตร์ | 15 |
| 1.2ค(1) | โครงการบริการวิชาการ/ยุทธศาสตร์ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567 | 20 |
| 2.1 ก (2) | การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations) | 22 |
| 2.1ก(4) | ผลการวิเคราะห์ระบบงานและสมรรถนะ | 23 |
| 2.1ข(1) | แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม (พ.ศ.2566 - 2570) ของ สถาบันวิจัยและพัฒนา | 24 |
| 2.1ข(2) | ตัวชี้วัดระดับสถาบันวิจัยและพัฒนาและค่าเป้าหมาย พ.ศ.2567 | 25 |
| 2.2ก(2) | แผนปฏิบัติการที่สำคัญ/วิธีการ/ความสำเร็จตามแผน | 26 |
| 2.2ก(3) | การจัดสรรงบประมาณตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีงบประมาณ 2567 | 27 |
| 2.2ก(5) | ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ | 28 |
| 2.2ก(6)-1 | ค่าคาดการณ์ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและ นวัตกรรม | 28 |
| 2.2ก(6)-2 | ตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับคู่เทียบ | 29 |
| 3.1ก(1) | วิธีการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี | 32 |
| 3.2ก(1) | ตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 35 |
| 3.2ก(2) | การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ากลุ่มอื่น | 36 |
| 3.2ข | วิธีการประเมินกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 39 |
| 4.1ก(1) | ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาที่สำคัญ | 41 |
| 4.1ข(1) | การวิเคราะห์ ทบทวน และแผนการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา | 43 |
| 4.2ก(1) | กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ | 45 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|-------------|--|------|
| 4.2 ก(2) | กระบวนการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ | 45 |
| 4.2ก(3) | การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ | 46 |
| 5.1ก(2) | กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากรใหม่ | 50 |
| 5.1ก(3) | การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร | 51 |
| 5.1ก(4) | การทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อการทำงานให้บรรลุผล | 52 |
| 5.1ข(1) | สภาพแวดล้อมการทำงาน | 53 |
| 5.1ข(2) | สวัสดิการและสิทธิประโยชน์บุคลากร | 54 |
| 5.2ก(1) | การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร | 55 |
| 5.2ก(2) | ตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร | 56 |
| 5.2ข | การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม | 57 |
| 5.2ค(1)-1 | การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายบริหาร | 58 |
| 5.2ค(1)-2 | การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน | 58 |
| 5.2ค(3) | กระบวนการในการจัดการความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร | 60 |
| 5.2ค(4) | กิจกรรมการดำเนินงานของบุคลากร | 60 |
| 6.1ก(2) | กระบวนการหลัก ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดที่สำคัญ | 63 |
| 6.1ก(4) | การออกแบบข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | 65 |
| 6.1ข(1) | ตารางแสดงการวิเคราะห์กระบวนการ | 67 |
| 6.1ข(2) | ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ | 69 |
| 6.2ก | วิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ | 70 |
| 6.2ข | การจัดการเครือข่ายอุปทาน กระบวนการ/ตัวชี้วัด/เครื่องมือ | 71 |
| 6.2ค(1) | กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน | 72 |
| 6.2ค(1)-(2) | การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ แผนความต่อเนื่อง | 73 |
| 6.2ค(3) | ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/แนวทางการแก้ไขตามแผนบริหารความเสี่ยง | 75 |

โครงสร้างองค์กร

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

P.1 ลักษณะองค์กร (Organization Description)

P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างในกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 และต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2549 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 74 ง ประกาศ ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2549 กำหนดให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มีส่วนราชการภายในเป็นสำนักงานผู้อำนวยการ เดิม คือ สำนักวิจัยและบริการวิชาการ เป็นส่วนราชการของสถาบันราชภัฏทุกแห่งทั่วประเทศ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏพ.ศ. 2538 มีฐานะเทียบเท่าคณะตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2546 หลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ยกฐานะสถาบันราชภัฏ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำหนดให้สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มีโครงสร้างการดำเนินงาน 2 งาน งานวิจัยและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ งานยุทธศาสตร์และบริการวิชาการ มีพันธกิจหลัก ด้านงานวิจัย งานทรัพย์สินทางปัญญา งานวารสาร เป็นหน่วยงานพิจารณาการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และงานยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม งานบริการวิชาการ โดยมีการสร้างเครือข่ายด้านการวิจัยและการบริการวิชาการกับหน่วยงานการศึกษา ภาคอุตสาหกรรม ภาคเอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ทั้งในระดับชาติและนานาชาติทั้งยังส่งเสริมสนับสนุน ให้นักวิจัยขอรับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก ทีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ

P.1ก(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีพันธกิจหลักประกอบด้วย งานวิจัยและงานบริการวิชาการ โดยมีวิธีการจัดการและออกแบบบริการที่สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ ดังนี้

ตารางที่ P.1ก(1) บริการหลัก และความสอดคล้องกับพันธกิจ

| บริการหลัก | ความสอดคล้องกับพันธกิจ | ความสำคัญต่อความสำเร็จ (เป้าหมาย) | แนวทางและวิธีการให้บริการ (วิธีการ) |
|---------------------|---|---|--|
| 1. งานวิจัย | 1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิจัยขอรับการสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ 2. ส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ 3. พิจารณาการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | 1. จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ แสดงผลลัพธ์ 7.1ก-3, 7.1ก-4 2. ร้อยละ ของจำนวน งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ แสดงผลลัพธ์ 7.1ก-1, 7.1ก-2 3. จำนวนโครงการที่ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ แสดงผลลัพธ์ 7.1ก-5 4. จำนวนผลงานที่ยื่นขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แสดงผลลัพธ์ 7.1ก-6 | 1. พัฒนานักวิจัยในการเขียนข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ 2. ประชาสัมพันธ์แหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อให้ นักวิจัยยื่น ข้อเสนอโครงการเพื่อขอสนับสนุนทุนวิจัย 3. สนับสนุนค่าตอบแทนการตีพิมพ์ผลงานวิจัย |
| 2. งานบริการวิชาการ | 4. นำองค์ความรู้จากงานวิจัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับรายได้ครัวเรือน 5. สร้างเครือข่ายด้านการวิจัยและการบริการวิชาการกับหน่วยงานการศึกษา ภาคอุตสาหกรรม ภาคเอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ | 1. ร้อยละของจำนวนครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น แสดงผลลัพธ์ 7.1ก-8 2. ร้อยละขององค์ความรู้ที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนเพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ แสดงผลลัพธ์ 7.1ข(1-4) 3. จำนวนเครือข่ายด้านการวิจัยและบริการวิชาการเพิ่มขึ้น แสดงผลลัพธ์ 7.1ข(1-5) 4. จำนวนผลิตภัณฑ์ ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น แสดงผลลัพธ์ 7.4ก(5-5) | 1. ถ่ายทอดองค์ความรู้จากงานวิจัยสู่ชุมชนและท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ครัวเรือน 2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือแบบบูรณาการ ด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ |

P.1ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม และวัฒนธรรม

ตารางที่ P.1ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม และวัฒนธรรม

| | |
|-----------------------|--|
| วิสัยทัศน์ | สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้นำด้านงานวิจัยและบริการวิชาการที่นำไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคมในกลุ่มราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ภายในปี 2570 (แสดงผลลัพธ์ 7.4) |
| พันธกิจ | 1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิจัยขอรับการสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ 2. ส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ 3. ขับเคลื่อนหน่วยงานจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์เพื่อรับรองมาตรฐานการทำวิจัย 4. นำองค์ความรู้จากงานวิจัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับรายได้ 5. สร้างเครือข่ายด้านการวิจัยและการบริการวิชาการกับหน่วยงานการศึกษา ภาคอุตสาหกรรม ภาคเอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ |
| ค่านิยม | โปร่งใส จริงใจบริการ ประสานความร่วมมือ |
| วัฒนธรรมองค์กร | พัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ |
| สมรรถนะหลัก | 1.สร้างเครือข่ายด้านวิจัยและบริการวิชาการ 2.บูรณาการพันธกิจเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม |

P.1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 12 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ 1 คน และรองผู้อำนวยการ 3 คน โดยรองผู้อำนวยการทั้ง 3 คน สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะครุศาสตร์ ตามลำดับ ทั้งนี้ การดำรงตำแหน่งผู้บริหารของสถาบันฯ เป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งกำหนดให้ต้องเป็นอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในมหาวิทยาลัยเท่านั้น โดยบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งในสังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา มีคุณวุฒิตะดับปริญญาเอกครบทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100

2) กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสถาบันฯ จำนวน 7 คน โดยมีข้อกำหนดคุณวุฒิทางการศึกษาตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ในปัจจุบันบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันฯ มีคุณวุฒิตะดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 75.00 บุคลากรกลุ่มนี้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยทำหน้าที่สนับสนุนนักวิจัยและคณาจารย์ด้านการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างครอบคลุม ตั้งแต่การเชื่อมโยงและประสานงาน การร่วมพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยเชิงบูรณาการ ประสานงานกับแหล่งทุนวิจัย ตลอดจนการบริหารจัดการโครงการวิจัย และการดำเนินโครงการวิชาการด้านบริการสังคมจนแล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ P.1ก(3) กลุ่มและประเภทของบุคลากร

| ประเภทการปฏิบัติงาน | วุฒิการศึกษา | | ความก้าวหน้า |
|---------------------|---------------|---------|---|
| | ระดับการศึกษา | จำนวนคน | |
| สายบริหาร | ปริญญาตรี | - | - |
| | ปริญญาโท | - | |
| | ปริญญาเอก | 4 | |
| สายสนับสนุน | ปริญญาตรี | 6 | ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ/เชี่ยวชาญ/เชี่ยวชาญพิเศษ |
| | ปริญญาโท | 2 | |
| | ปริญญาเอก | - | |

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ

สถาบันวิจัยและพัฒนาให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรทุกสายงานต่อองค์กร โดยมีปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่มุ่งขับเคลื่อนองค์กรสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ผ่านนโยบายการบริหารจัดการเชิงสร้างสรรค์ที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับทั้งนี้ สถาบันฯ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำสัญญาจ้างงานระยะยาวจนถึงอายุ 60 ปี เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพ อีกทั้งกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส โดย

เชื่อมโยงกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมขวัญกำลังใจด้วยการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการเป็นประจำทุกปี

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาให้ความสำคัญต่อสวัสดิการ รักษาพยาบาลและมาตรการด้านอาชีวอนามัย ดังนี้ บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับสิทธิในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีละไม่เกิน 15,000 บาท/คน/ปี มีการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อป้องกันอันตรายและส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร สถาบันฯ ได้ดำเนินโครงการส่งเสริมสุขภาพภายใต้ชื่อ "ARU Health Me: เสริม สร้าง สุข" ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การตรวจวัดความดันโลหิต การตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด การให้ความรู้ด้านโภชนาการเพื่อการมีสุขภาพที่ดี แนวทางเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจของสถาบันฯ ที่อยากให้บุคลากรทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย พร้อมทั้งได้รับการดูแลเรื่องสุขภาพและคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง

P.1ก(4) สินทรัพย์ (อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์)

ตารางที่ P.1ก(4) สินทรัพย์ (อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์)

| ประเภท | รายละเอียด |
|-------------------------|--|
| อาคาร สถานที่ | สถาบันวิจัยและพัฒนา มีพื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 250 ตารางเมตร ตั้งอยู่ที่อาคารสิงหาราม เป็นอาคาร 3 ชั้น โดยสำนักงานของสถาบันฯ ตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ประกอบด้วยห้องปฏิบัติงานจำนวน 3 ห้อง ได้แก่ ห้องปฏิบัติงานของผู้บริหาร ห้องสำนักงานสถาบันฯ สำหรับปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านการบริการนักวิจัย และมีห้องจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งใช้สำหรับการดำเนินการขอรับรองจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงใช้เป็นสถานที่ประชุมของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ |
| ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ | <ul style="list-style-type: none"> - ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) ที่มีฐานข้อมูลด้านงานวิจัย - ระบบ NRIIS สำหรับการบริหารจัดการงานวิจัย - ระบบ Thai Journal Online - ระบบยื่นเอกสารจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ในรูปแบบออนไลน์ - คอมพิวเตอร์ จำนวน 10 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โปรแกรมจัดการเอกสาร (e-Document) - โปรแกรมบัญชี 3 มิติ - โปรแกรมการประชุมออนไลน์ (Zoom meeting) |
| ด้านทรัพย์สินทางปัญญา | <ol style="list-style-type: none"> 1.ชื่อเรื่อง ทำนองเพลงประกอบการแสดงชุด อยุธยา นาฏยวิถีจร เลขคำขอ 450468 เลขทะเบียน ด.291055 2.ชื่อเรื่อง การแสดงชุด "อยุธยา นาฏยวิถีจร เลขคำขอ 450461 เลขทะเบียน น.000391 |

P.1ก(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ จำแนกตามด้านที่เกี่ยวข้องตามตาราง P.1ก(5)

ตารางที่ P.1ก(5) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

| ด้าน | กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ | ผลลัพธ์ หมวด 7 |
|-------------------|--|----------------|
| ด้านวิจัย | <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การศึกษาวิจัยและการทดลองในมนุษย์ พ.ศ. 2560 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย กองทุนวิจัย พ.ศ. 2553 | 7.4 (3) |
| ด้านบริการวิชาการ | <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย เงินรายได้จากการบริการวิชาการ พ.ศ. 2554 | |

P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

P.1ข.(1) ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

โครงสร้างองค์กร

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2555 และตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานซึ่งดำรงตำแหน่งตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย คราวละ 4 ปี มีรองผู้อำนวยการจำนวน 3 คน ทำหน้าที่กำกับดูแลงาน ด้านบริหารงานทั่วไป งานด้านวิจัย และงานด้านบริการวิชาการ มีหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 1 คน ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านธุรการและงานบริหารภายใน ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มีคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นผู้ร่วมกำหนดนโยบายและวางแผนทางการดำเนินงานของสถาบัน รวมทั้งทำหน้าที่กำกับติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สำหรับการบริหารจัดการภายใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน หลัก ได้แก่ 1.งานวิจัยและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 2. งานยุทธศาสตร์และบริการวิชาการ โดยมีรายละเอียดตามแผนผังโครงสร้างองค์กรในภาพที่ P.1ข(1)

โครงสร้างการบริหารงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา



ภาพที่ P.1ข(1) โครงสร้างการบริหารงานสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตามภาพที่ P.1ข(1) โครงสร้างการบริหารงานสถาบันวิจัยและพัฒนา มีระบบการกำกับดูแลการบริหารงานอย่างเป็นธรรมาภิบาล โดยมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) การบริหารงานของสถาบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแนวทางการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสถาบันทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ และดูแลการดำเนินงานด้านการวิจัยและบริการวิชาการให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยการบริหารงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส สถาบันวิจัยและพัฒนาได้แสดงเจตจำนงในการบริหารงานภายใต้ นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้องเป็นธรรม และหลักธรรมาภิบาล ในทุกกระบวนการบริหารจัดการ พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกแห่งความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

P.1ข(2) ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ P.1ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

| บริการ | ลูกค้ำ/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ | คาดหวัง | แสดงผลลัพธ์ |
|-----------------------|--|---|---|-------------|
| ด้านวิจัย | 1. ผู้รับบริการภายใน - อาจารย์/ นักวิจัย 2. ผู้รับบริการภายนอก - ภาครัฐ/ ภาคเอกชน | 1. ค่าปรึกษาการเบิกจ่าย เงินทุนวิจัยให้เป็นไปอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว 2. ได้รับคำตอบแทน ผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ ระดับชาติ/นานาชาติ 3. ดำเนินงานวิจัยแบบบูรณา การร่วมกับภาครัฐ และ ภาคเอกชน 4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ด้านงานวิจัยทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชน | 1. ผลผลิตงานวิจัยตรงกับความต้องการของ แหล่งทุน 2. งานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์และ แก้ปัญหาของชุมชน/ท้องถิ่นได้ 3. สร้างองค์ความรู้ใหม่และต่อยอดผลงานวิจัย เชิงพาณิชย์ 4. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ตอบสนอง ต่อการพัฒนาประเทศ 5. ผลักดันให้เกิดโครงการวิจัยแบบบูรณาการ ร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มขึ้น | 7.2 |
| ด้านบริการ วิชาการ | 1. ชุมชนท้องถิ่น 2. หน่วยงานภาครัฐ - องค์การบริหารส่วน จังหวัด/ สถานศึกษา / องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น | 1. ถ่ายทอดองค์ความรู้จากกร วิจัย งานบริการวิชาการไปสู่ ชุมชน 2. มีรายได้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น | 1. ชุมชนนำองค์ความรู้จากงานวิจัยและการ บริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ได้จริง 2. พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน และหาช่องทาง จัดจำหน่ายสินค้าให้กับชุมชน 2. ผลิตภัณฑ์ชุมชนได้รับการรับรองมาตรฐาน เช่น อย., มผช., OTOP 3. ผลิตภัณฑ์ชุมชนสร้างรายได้ให้กับครัวเรือน | 7.2 |

P.1ข(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สถาบันวิจัยฯ มีคู่ส่งมอบคู่ความร่วมมือที่สำคัญรวมทั้งบทบาทในการส่งมอบและกลไกการสื่อสารระหว่างกัน

ตามตาราง P-1 ข (3)

ตารางที่ P.1ข(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

| ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ | บทบาทในการส่งมอบ บริการร่วมกับสถาบันฯ |
|--|---|
| ผู้ส่งมอบ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2. ห้าง ร้าน บริษัท | - จัดหาวัสดุ อุปกรณ์เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจ - จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สินค้า อุปกรณ์/บริโภค |
| คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ 1. ทูรชัชชา 2. ทูรชภูมิ 3. โครงการคูปองวิทย์ | - สนับสนุนทุนวิจัยให้กับนักวิจัยในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |

| ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ | บทบาทในการส่งมอบ บริการร่วมกับสถาบันฯ |
|--|---|
| คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา 3. มหาวิทยาลัยนเรศวร 4. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5. หน่วยงานราชการในพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง | - ดำเนินงานวิจัยเชิงบูรณาการร่วมกัน - ใช้บุคลากรร่วมกันในการประชุมวิชาการ และงานวารสาร - สนับสนุนด้านการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ - ผลงานที่ยื่นขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา - เครือข่ายดำเนินการดำเนินงานบริการวิชาการ |

P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

P.2ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

P.2ก.(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้กำหนดคู่แข่งและประเด็นการแข่งขันเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

ตารางที่ P.2ก(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

| ประเภทการแข่งขัน | คู่แข่ง | ลำดับใน การแข่งขัน | ผลลัพธ์ หมวด 7 |
|---|---------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1) จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติ TCI กลุ่ม 1 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา | อันดับ 2 | ก-1 |
| 2) จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา | อันดับ 2 | ก-2 |
| 3) จำนวนงบประมาณที่สนับสนุนด้านงานวิจัยจากภายนอก | มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา | อันดับ 2 | ก-3 |

P.2ก.(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบันวิจัยและพัฒนา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส

ตารางที่ P.2ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

| ปัจจัย | การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลกระทบต่อการแข่งขัน |
|---|--|
| แผนยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) | - นโยบายของรัฐบาล - ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 - แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 - 2570 - ยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 |

P.2ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ P.2ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

| ด้าน | ข้อมูลเปรียบเทียบ | คู่แข่ง | ผลลัพธ์ หมวด 7 |
|----------|--|------------------------------|----------------|
| งานวิจัย | 1) จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติ TCI 1 | มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ | 7.5ก(1-12) |
| | 2) จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ | มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ | 7.5ก(1-13) |
| | 3) จำนวนงบประมาณที่สนับสนุนด้านงานวิจัยจากภายนอก | มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ | 7.5ก(1-10) |

P.2ข.บริบทเชิงกลยุทธ์

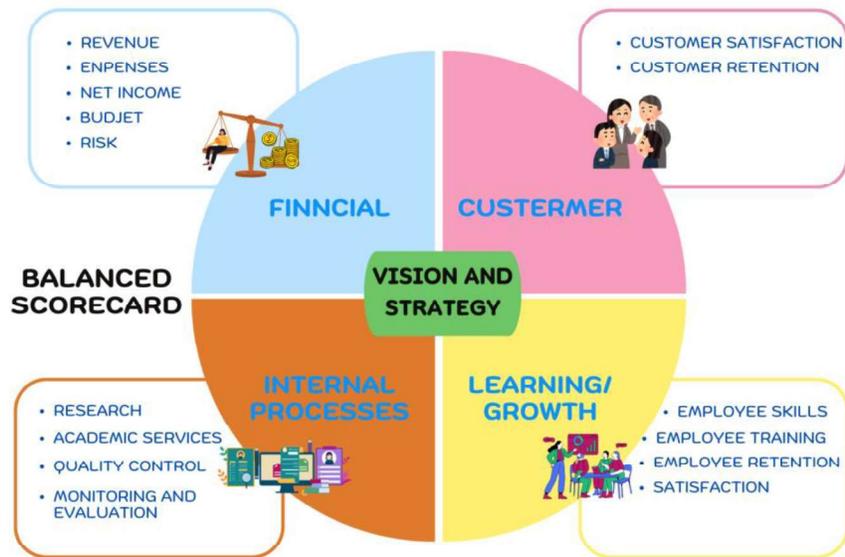
สถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ P.2ข

ตารางที่ P.2ข ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

| ด้าน | ความท้าทาย | ความได้เปรียบ | ภัยคุกคาม | โอกาสเชิงกลยุทธ์ |
|----------------------|--|--|--|--|
| 1. ด้านการวิจัย | 1. เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนงานด้านวิจัยและบริการวิชาการ 2. มีระบบการบริการที่เป็นเลิศ 3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านงานวิจัย/แหล่งทุนต่าง ๆ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ | 1) นักวิจัยในสังกัดสถาบันฯ มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาทำให้มีศักยภาพในการดำเนินงานวิจัยเชิงบูรณาการ 2) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความเชี่ยวชาญ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือวิจัย/แหล่งทุนต่าง ๆ และผลักดันให้เกิดข้อเสนอโครงการวิจัยเชิงบูรณาการ | 1) การแข่งขันด้านงบประมาณวิจัยที่สูงขึ้นจากหน่วยงานอื่น 2) การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือทิศทางการจัดสรรทุนวิจัยของรัฐและเอกชน 3) ขาดแรงจูงใจให้นักวิจัยรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาทในการขอทุนวิจัย | 1) ขยายความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนา R&D ร่วมกัน 2) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชน สังคม และท้องถิ่น โดยการบูรณาการงานวิจัยเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนในท้องถิ่น |
| 2. ด้านบริการวิชาการ | 1. ผลักดันที่ชุมชนได้รับการรับรองมาตรฐาน เช่น ออย., มผช., OTOP สามารถสร้างรายได้ให้กับครัวเรือนอย่างยั่งยืน 2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านยุทธศาสตร์และบริการวิชาการกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มขึ้น | 1) อาจารย์ในสังกัดมหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญหลากหลายสาขาทำให้มีศักยภาพในการดำเนินงานยุทธศาสตร์และบริการวิชาการ 2) ผู้บริหารมีความสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือทางด้านยุทธศาสตร์และบริการวิชาการกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน | 1) ข้อจำกัดในการปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์/นวัตกรรมเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร หรือระยะเวลาในการดำเนินงาน 2) มีจำนวนมหาวิทยาลัยหน่วยงานรัฐ และองค์กรพัฒนาเอกชน ที่ให้บริการด้านเดียวกันมากขึ้น ทำให้ชุมชนมีทางเลือกหลากหลาย | 1) ความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรในท้องถิ่นและหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญจะทำให้สถาบันสามารถพัฒนานวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการและตอบโจทย์ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การนำทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งจากงบประมาณ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรมและการสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชน |

P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยยึดหลักการบริหารจัดการคุณภาพตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ควบคู่กับการประยุกต์ใช้ตามหลักการ PDCA และเครื่องมือการจัดการคุณภาพโดยรวม เช่น Balanced Scorecard (BSC) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะองค์กรและการเรียนรู้ในระดับองค์กรรวม (Organizational Learning) ในขั้นตอนการวางแผน (Plan) สถาบันวิจัยฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และแผนบริหารความเสี่ยง โดยมีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดไว้ โดยบูรณาการการทำงานของแต่ละฝ่ายให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานด้านวิจัยและบริการวิชาการ ในขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) สถาบันฯ ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard (BSC) เป็นกลไกหลักในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านแบบสอบถามเชิงประจักษ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานในแต่ละด้าน ในขั้นตอนการปรับปรุง (Act) สถาบันฯ นำผลการประเมินจากทั้งภายในและภายนอกมาทบทวน และนำไปใช้ในการปรับปรุงนโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานในระดับองค์กร เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ แนวทางดังกล่าวส่งผลให้สถาบันสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างเป็นระบบ มีสมรรถนะสูง และสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

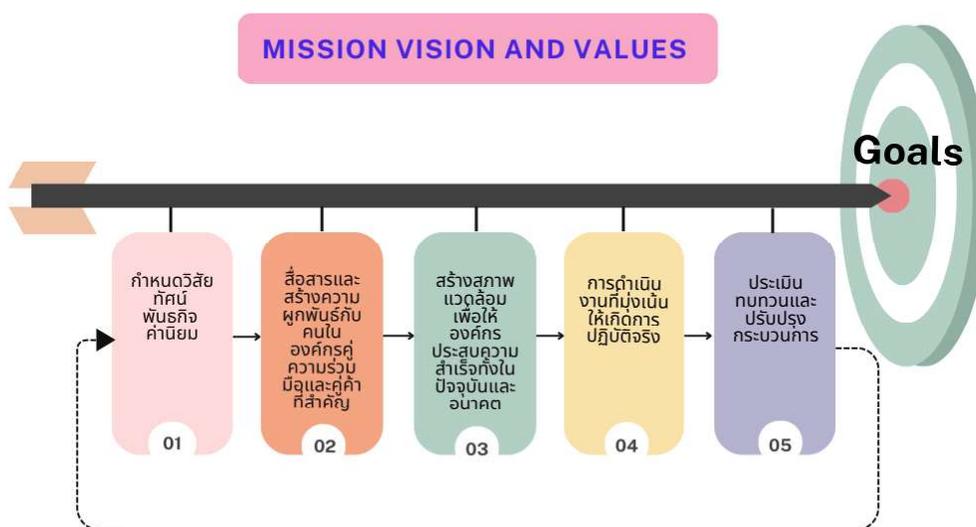


ภาพที่ P.2ค. ระบบการทบทวน ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการ

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ บทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท และยึดหลักธรรมาภิบาล โดยกำหนดทิศทางการบริหารจัดการสถาบันอย่างชัดเจนผ่านวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจริง โดยดำเนินการภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2566 – 2579) ซึ่งเป็นกรอบแนวทางหลักที่ใช้ในการกำหนดเป้าหมาย แผนปฏิบัติราชการ และการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ผู้นำระดับสูงมีระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนาอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ตามที่แสดงไว้ในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 RDI Vision Model

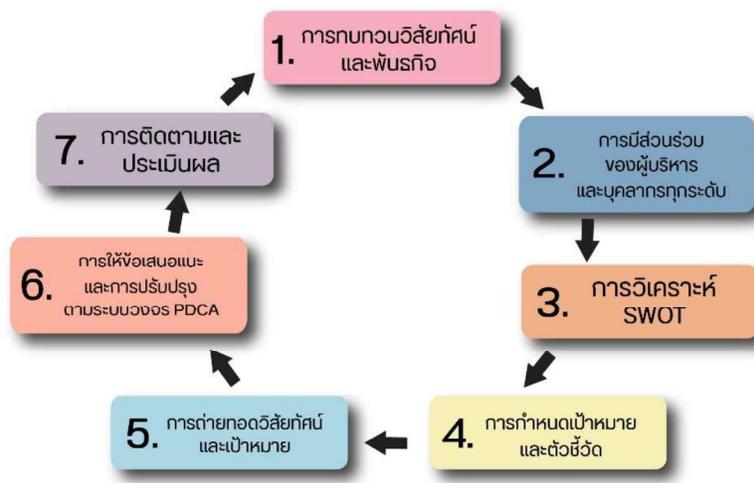
1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

1.1.ก(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ กลยุทธ์ แผนงาน P.1ก(2) และแผนการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) และแผนยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2566–2579) เพื่อมุ่งพัฒนาสถาบันสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ นโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกระบวนการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร ลูกค้ำ (7.4ก(1-1), (7.4ก(1-2) ผู้ส่งมอบ(7.4ก(1-4)และ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (7.4ก(1-3)เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ตัวชี้วัด หมวด 7

โดยในปี พ.ศ. 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้จัดประชุมร่วมระหว่างผู้บริหาร คณะกรรมการประจำสถาบันฯ และบุคลากร ทั้งหมด เพื่อทบทวนและปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักขององค์กร การประชุมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานในอนาคต รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรการถ่ายทอดวิสัยทัศน์นี้เกิดขึ้นผ่านกระบวนการที่มีความโปร่งใสและมีการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในองค์กร โดยมีแนวทางอย่างเป็นระบบดังนี้ 1) การทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจครั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในระยะยาวได้ 2) ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการประจำสถาบันฯ และบุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “วิสัยทัศน์และพันธกิจที่มีอยู่ในปัจจุบันยังคงสะท้อนถึงทิศทางที่ได้กำหนดไว้ และมีการทบทวนให้

มั่นใจว่าสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ และตอบสนองต่อความท้าทายโดยเฉพาะในด้านการวิจัยและนวัตกรรม และบุคลากร ได้เสนอความคิดเห็นว่า “จากมุมมองของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานทางด้านวิจัย ผมเห็นว่า วิสัยทัศน์ของสถาบันยังไม่ได้กล่าวถึงการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันวิจัยฯต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่สามารถส่งเสริมผลลัพธ์จากการวิจัยให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง” 3) สถาบันวิจัยฯได้ทบทวน SWOT จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยผู้อำนวยการฯ และรองผู้อำนวยการฯ ได้ดำเนินการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อเชื่อมโยงงานวิจัยกับการบริการวิชาการ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์กับพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ 4) สถาบันวิจัยฯ มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากผลการทบทวนวิสัยทัศน์และการวิเคราะห์ SWOT เพื่อเป็นกรอบในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร 5) มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบและเข้าใจร่วมกันโดยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ แผ่นพับ วิทยุทัศน์ จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) กลุ่ม “RDI NEWS” และระบบ e-document ด้วยกระบวนการดังกล่าว สถาบันวิจัยฯ สามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องและส่งเสริมการบรรลุพันธกิจขององค์กรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้สถาบันวิจัยฯ ยังให้ความสำคัญกับการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการปรับปรุงตามระบบวงจร PDCA เพื่อให้การทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดกระบวนการในการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันวิจัยฯกำลังเดินไปในทิศทางที่ถูกต้อง โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการดำเนินงาน ปรับกลยุทธ์ และจัดทำโครงการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การปรับปรุงนี้มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีระบบ โดยบุคลากรและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการในระยะยาว ดังภาพที่ 1.1ก(1)



ภาพที่ 1.1ก(1) กระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์

สถาบันวิจัยฯ ดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรอย่างเป็นระบบ ตาม P.1ก(2) ดังภาพที่ 1.1 RDI Vision Model มีขั้นตอนการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม โดยการวิเคราะห์ GAP Vision และมีการกำหนด OKR เพื่อวัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ และสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานให้สอดคล้องกับค่านิยม เพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติตามภาพที่ 1.1 RDI Vision Model โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ผู้บริหารระดับสูงร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT และการวิเคราะห์ GAP Vision เพื่อระบุจุดที่ต้องพัฒนาให้บรรลุวิสัยทัศน์อย่างแท้จริง พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ในรูปแบบ Objectives and Key Results (OKR) เพื่อวัดระดับความสำเร็จขององค์กร 2) การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับคนในองค์กร สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ การประชุม ประจำเดือน เว็บไซต์ แผ่นพับ วิทยุทัศน์ จดหมายข่าว E-mail Facebook Line กลุ่ม RDI NEWS และระบบ e-document เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในทิศทางและค่านิยมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 3) สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ สถาบันวิจัยฯ ดำเนินการจัดหาโครงสร้างพื้นฐาน วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ 4) การดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติจริง ผู้บริหารมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 5) ประเมิน ทบทวน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สถาบันวิจัยฯ มีกระบวนการประเมิน ทบทวน และปรับปรุงโดยใช้เครื่องมือ PDCA เป็นเครื่องมือหลักในการจัดการคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน เพื่อวิเคราะห์และวางแผนกำหนดกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานในปีถัดไป สถาบันวิจัยฯ มีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมสู่การปฏิบัติผ่านการประชุมบุคลากร ผู้ส่งมอบ ลูกค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 1.1ก(1)

ตารางที่ 1.1ก(1) วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

| กลุ่มเป้าหมาย | ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ | ผลลัพธ์ |
|---|--|-------------------|------------|
| 1.บุคลากร (สายบริหาร สายสนับสนุน) | 1. การประชุม บุคลากร สถาบันวิจัยและพัฒนา | ประชุมทุกเดือน | 7.4 ก(1-1) |
| | 2. การสื่อสารแบบออนไลน์ เช่น ผ่านเว็บไซต์ คณะ Facebook ของสถาบัน Line Smart team | ทุกวัน | 7.4 ก(1-1) |
| | 3. การติดประกาศบริเวณจุดประชาสัมพันธ์ในสถาบัน | | 7.4 ก(1-1) |
| 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย * ผู้บริหารภายใน อาจารย์ / นักวิจัย * ผู้บริการภายนอก ภาครัฐ/ภาคเอกชน * ชุมชน ท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ | 1. การสื่อสารแบบออนไลน์ เช่น ผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | 7.4 ก(1-3) |
| | 2. กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.4 ก(1-3) |
| | 3. กิจกรรมเปิดเวทีกับชุมชน | ปีละ 1 ครั้ง | 7.4 ก(1-3) |
| | 4. กิจกรรม RDI สัญจร | ปีละ 1 ครั้ง | 7.4 ก(1-3) |
| | 5. กิจกรรมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก | ไตรมาสละ 1 ครั้ง | 7.4 ก(1-4) |

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ บริหารองค์กรโดยมีความมุ่งมั่น/ยึดมั่นในการเป็นผู้นำที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามค่านิยมหลักของสถาบันวิจัยฯ (7.4ก(1-5) ตามที่กำหนดไว้ใน P.1ก(2) โดยถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศอย่างมีธรรมาภิบาล ผู้อำนวยการได้กำหนดนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดหลักความโปร่งใส การให้บริการด้วยความจริงใจ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งตรงกับค่านิยมหลักขององค์กร “ความโปร่งใส จริงใจบริการ ประสานความร่วมมือ” เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความผูกพัน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ ยังได้มอบหมายให้ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ดำเนินการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสถาบันฯ อย่างสม่ำเสมอในทุกเดือน เพื่อให้เกิดกระบวนการทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้หัวหน้าสำนักงานรับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ทำหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมของสถาบันฯ

1.1.ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โดยบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล P.1ก(5) ดังตารางที่ 1.1ก(2) ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และกำกับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันฯ ได้เข้าร่วมกับมหาวิทยาลัยในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานกับหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ซึ่งเป็นเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม

ในทุกปี ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม โดยทำการประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy ลงนามบันทึกข้อตกลงการบริหารงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใส เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2568 ณ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยประกาศเป็นนโยบายการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ และ

มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมและกฎหมาย หากพบปัญหาหรือข้อร้องเรียน สถาบันวิจัยฯ จัดให้มีสายตรงผู้อำนวยการเป็นช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์และรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารประสานงานกับฝ่ายนิติกรร่วมเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ทุกปีจะมีการรวบรวม สรุป และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ (7.4ก(4-1), (7.4ก(4-2), (7.4ก(4-3) - (7.4ก(4-9) ในปี 2567 อธิการบดีได้สังเกตเห็นความสำคัญ จึงได้มอบนโยบายให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมอบรมผ่านระบบแพลตฟอร์มด้านทุจริต (ผลการดำเนินงานผู้ผ่านการอบรมแพลตฟอร์มด้านทุจริตศึกษา ร้อยละ 100) จากนโยบายและความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมของผู้บริหารระดับสูงส่งผลให้ มร.รอย. ได้รับรางวัล “ระดับต้นแบบ” ประเภทรางวัลสถานศึกษาที่ขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต โดยเปิดเป็นรายวิชาเพิ่มเติม และประเภทรางวัลสถานศึกษา/หน่วยงานที่ขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต โดยใช้แพลตฟอร์มด้านทุจริตศึกษา (Anti-Corruption Education Platform) จากผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้อำนวยการส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการประพฤติตามกฎหมายและจริยธรรมโดยใช้แนวทางการดำเนินการตามจริยธรรมของมหาวิทยาลัยและเผยแพร่ให้ความรู้กับบุคลากร และในการประชุมต่าง ๆ จะมีการยกกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผิดกฎหมายและจริยธรรมของหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความตระหนักให้กับบุคลากร และมีการถอดบทเรียนเป็น KM ให้กับคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ตารางที่ 1.1ก(2) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

| ด้าน | พฤติกรรม/แบบอย่าง | กิจกรรมสนับสนุน |
|--|--|---|
| การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐาน | - การใช้ประกาศใด ๆ ต้องมีการอ้างอิงหรืออ้างถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจน - มีกระบวนการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 41 วรคสองแห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยคณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก ศูนย์หรือส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ.2547 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 - มีช่องทาง HOT LINE สายตรงถึงผู้อำนวยการ | การจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎหมายผ่านการปฐมนิเทศ บุคลากรและการพบปะบุคลากร |
| การปฏิบัติตามจริยธรรม | - ผลการประเมินคณบดีจากคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการ - การไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิดในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเทศกาล - ประกาศนโยบายประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ หนังสือเวียน | ผลการประเมินผู้อำนวยการ |

1.1ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร นักวิจัย ลูกค้ำผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ ในหลายช่องทางทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามภาพที่ 1.1 RDI Vision Model โดยมีวิธีการ 1) กำหนดประเด็นการสื่อสารที่สำคัญตามพันธกิจของสถาบัน 2) กำหนดผู้ถ่ายทอดตามพันธกิจ 3) จำแนกกลุ่มผู้รับสาร ได้แก่ บุคลากรภายใน ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) กำหนดช่องทางและรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม การพบปะพูดคุย การจัดโครงการฝึกอบรม การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์, E-mail, Facebook, Line, E-document 5) ประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการสื่อสารสองทาง เช่น การพบปะพูดคุย การประชุม การจัดโครงการฝึกอบรม การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ การรายงานผล การปฏิบัติงาน และการมอบหมายงาน นอกจากนี้มีการสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการเพื่อเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์ E-Mail Facebook Line และ E-document เป็นต้น และมีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรเพื่อนำผลประเมินมาพัฒนาปรับปรุงให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และวางแผนการดำเนินงานต่อไปเป็นประจำทุกปี ผลการประเมินจะถูกนำไปใช้ในการประชุมของคณะกรรมการประจำสถาบัน เพื่อนำเสนอผลการดำเนินการที่ผ่านมา ทบทวนแนวทางเดิม และพิจารณาหาแนวทางใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการการฟังเสียงของลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนากระบวนการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง จากผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจปรากฏว่าในปี พ.ศ. 2567 ลูกค้ำผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยเพิ่มขึ้นจากเดิมโดยเทียบจากแหล่งทุนปี พ.ศ. 2566 จำนวน 3,578,000 บาท และปี พ.ศ. 2567 จำนวน 3,943,700 บาท เพิ่มขึ้น จำนวน 365,700 บาท (ทุนภายนอก วช., บพท.)

ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง โดยกระตุ้นและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชุมบุคลากรของสถาบัน การเปิดโอกาสให้เข้าพบผู้บริหารเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก การซักถามในที่ประชุมต่าง ๆ การสื่อสารโดยตรงจากผู้อำนวยการ หรือ Voice of Director นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อลดช่องว่างระหว่างกัน ได้แก่ กิจกรรมวันปีใหม่ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี กิจกรรมทบทวนแผนนอกสถานที่ กิจกรรมตามประเพณีต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับสถาบัน ดังตารางที่ 1.1 ข

ตารางที่ 1.1 ข ช่องทางการสื่อสาร

| ประเด็นการสื่อสาร | ผู้รับสาร | ออนไลน์ | | | ออฟไลน์ | |
|--|-----------|-----------|------|---------|---------|---------|
| | | Face book | Line | Website | ประชุม | กิจกรรม |
| -การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ -การดำเนินการตามพันธกิจสถาบัน -การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ -ความก้าวหน้าในการทำงาน -การสนับสนุนทางวิชาการและการวิจัย | บุคลากร | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| -การพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน -การสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้คนในชุมชน | ชุมชน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| -การดำเนินงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด -การให้บริการที่มีคุณภาพและต่อเนื่อง -การส่งมอบงานที่ถูกต้อง | ผู้ส่งมอบ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ผู้อำนวยการมีบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดี การกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการสร้างความผูกพัน มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการมอบรางวัลยกย่องชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่นประจำปี โดยสถาบันวิจัยฯ ได้เสนอชื่อและมอบรางวัลเพื่อตระหนักถึงคุณค่าของบุคลากร เช่น รางวัลผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประจำปี รางวัลนักวิจัยดีเด่น รางวัลผู้ที่มีผลงานวิจัยและนวัตกรรมดีเด่น ในวันที่ 1 กรกฎาคม ของทุกปี ซึ่งตรงกับวันสถาปนามหาวิทยาลัย และนอกจากนั้น ผู้มีระดับสูงยังให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร โดยส่งเสริมสนับสนุน ให้มีความก้าวหน้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขเพราะบุคลากรคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ถ้ามีบุคลากรมีชีวิตที่ดีทำงานได้อย่างมีความสุขจะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

1.1ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินงานของสถาบัน (MISSION and Organization PERFORMANCE)

1.1ค(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ ดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน (ตามพันธกิจ) และในอนาคต (วิสัยทัศน์) โดยผลักดันให้สถาบันเป็นองค์กรที่สร้างนักวิจัยและให้บริการแก่ชุมชนโดยใช้ระบบกลไกการนำองค์กร ดังรูปที่ 1.1 RDI Vision Model โดยผู้อำนวยการเน้นการบริหารงานที่เป็นระบบมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายได้ตัดสินใจ และมีหัวหน้าสำนักงานกำกับดูแลการทำงานของบุคลากร และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในแต่ละส่วนงานเพื่อรับผิดชอบงานให้สอดคล้องกับโครงการ/กิจกรรม ภายใต้การติดตามควบคุมและกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการอย่างต่อเนื่อง

ผู้อำนวยการมีบทบาทสำคัญในการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความผูกพันของบุคลากร ผู้ใช้บริการ และมีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความปลอดภัย ความเสมอภาคและการมีส่วนร่วม โดยผู้อำนวยการเน้นย้ำให้บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการสำคัญในการสร้างความผูกพันประกอบด้วย 1) กำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เพื่อกระตุ้นความผูกพันของบุคลากรในการทำงาน 2) สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยการให้โอกาสในการเข้าร่วมอบรม การพัฒนาทักษะ และการสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อช่วยให้อุคลากรมีความสามารถและความมั่นใจในการทำงาน 3) การสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีความผูกพัน โดยมีการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ สนุกสนาน การทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความผูกพันในการทำงาน สถาบันวิจัยฯ มีการจัดกิจกรรม กินเลี้ยงปีใหม่ วันคริสมาส วันสงกรานต์ วันตรุษจีน โดยบุคลากรตลอดจนผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมกิจกรรมทุกปี 4) การทบทวน ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรมีการพัฒนาเครื่องมือ ได้แก่ การประเมิน และติดตามผลลัพธ์ ผู้อำนวยการมีการจัด

สภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้บุคลากรมี มีที่ทำงานสะอาด มีสุขภาพะ มีความปลอดภัย อุปกรณ์ดับเพลิงที่พร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่คอยสอดส่องดูแลทรัพย์สินและเหตุการณ์ต่าง ๆ

ผู้อำนวยการมีการปลูกฝังความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัว เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) สร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ โดยให้ โอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้จากความสำเร็จและข้อผิดพลาด 2) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่มีความ หลากหลายในด้านทักษะ ประสบการณ์ และวัฒนธรรม จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวของสถาบันในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 3) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ดิจิตอลเพื่อการสื่อสารและวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการปรับตัวและฟื้นตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

สถาบันวิจัยและพัฒนามีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลโดยมุ่งเน้นการ สร้างนวัตกรรม ได้แก่ 1) การสนับสนุนการเรียนรู้ระดับองค์กร เช่น การจัดอบรม การจัดโครงการ/กิจกรรม การสนับสนุนโครงการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับสาขาต่าง ๆ ในองค์กร 2) การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยใช้การวิจัยและพัฒนา เช่น การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ 3) การสนับสนุนความกล้าในการเสี่ยงโดยส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิจัยเขียนข้อเสนอโครงการในการขอ ทุนไปยังแหล่งทุนต่าง ๆ ถึงแม้ว่านโยบายของแหล่งทุนต่าง ๆ จะตบงบประมาณลงตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงด้านงบประมาณของ ประเทศ 4) การประเมินผลและการแก้ปัญหา โดยการตรวจสอบและประเมินผลของโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการอยู่เพื่อให้ทราบถึง ผลลัพธ์ หากมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดจะมีกระบวนการในการแก้ปัญหาและปรับปรุงการดำเนินการในถัดไป สำหรับมีส่วนร่วมใน การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำอนาคตของสถาบัน ผู้อำนวยการมีการสนับสนุนให้ผู้บริหารเข้าร่วมอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” โดยได้ส่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และ เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ เข้าอบรมเพื่อให้มีคุณสมบัติ ทักษะและสมรรถนะตามที่มหาวิทยาลัยต้องการสามารถปรับตัวเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อแนวทางการก้าวไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศ

ผลจากปีงบประมาณ 2567 พบว่า การมอบหมายการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติ เป็นไปตาม โครงสร้างการบริหารงาน P.1 ข(1) ส่งผลให้กลุ่มงานวิจัยและวิจัยธรรมวิชัยในมนุษย์ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยนักวิจัย ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยเพิ่มขึ้นจากเดิม จำนวน 365,700 บาท จากแหล่งทุนภายนอก (ทุน วช, บพพ.) และมีนักวิจัยยื่นขอจด ทรัพย์สินทางปัญญาเพิ่มขึ้น จำนวน 5 ผลงาน และกลุ่มงานยุทธศาสตร์และบริการวิชาการ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง วิชาการกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และอำเภอกอซอญ ภายใต้โครงการ “Reinventing University” เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอกอซอญ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีการขยายพื้นที่บริการวิชาการในพื้นที่ใหม่ จำนวน 1 พื้นที่ ณ ตำบล เสนา อำเภอกอซอญ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1ค(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้อำนวยการมุ่งเน้นการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง ตามกฎหมาย ตามระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบาย ของมหาวิทยาลัย และมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติอย่างจริงจังในการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่ ทำทายเป็นที่ยอมรับเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2) กำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยการเลือกใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด 3) การกำหนดและ ติดตามตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์เพื่อวัดผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 4) การสร้างวัฒนธรรมที่ สนับสนุนการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง 5) การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติอย่างจริงจังของสถาบันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ ดำเนินการทบทวน เมื่อพบการดำเนินงานที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ให้นำผลการดำเนินการมาปรับปรุง เพื่อสร้างคุณค่าให้กับ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของสถาบัน และนำ OKR ของมหาวิทยาลัยเป็นเครื่องมือผลักดันการดำเนินงานให้เกิดการปฏิบัติ อย่างจริงจัง ด้วยการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่มุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนักถึงผลลัพธ์การดำเนินงานในภาพรวมของสถาบันเพื่อให้บรรลุ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสถาบัน ตารางที่ 1.1ค(2)

ตารางที่ 1.1ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

| แนวทางการปฏิบัติ | การติดตาม/ทบทวน | ผู้รับมอบคุณค่า | ผลลัพธ์ |
|--|---|-----------------------------|---|
| ด้านวิจัย | | | |
| ส่งเสริมการพัฒนางานวิจัยที่มุ่งเน้นการ พัฒนาท้องถิ่น | รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบ ประสานโดยตรงกับประธานสาขาวิชา หรือผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย | ชุมชน ผู้ประกอบการ แหล่งทุน | นวัตกรรมและผลงานวิจัยที่ส่งเสริม เศรษฐกิจและสังคมฐานราก |
| ด้านบริการวิชาการ | | | |

| แนวทางการปฏิบัติ | การติดตาม/ทบทวน | ผู้รับมอบคุณค่า | ผลลัพธ์ |
|---|---|------------------|---|
| การสร้างความเข้มแข็ง ยั่งยืน และยกระดับรายได้ของชุมชน | รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบประสานโดยตรงกับประธานสาขาวิชาหรือผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย | ประชาชน ชุมชน | ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถาบันมีความเข้มแข็ง ยั่งยืน และมีรายได้เพิ่มขึ้น |

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพโดยมีการนำนโยบายวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมากำหนดทิศทางขององค์กรถ่ายทอดสู่บุคลากร มีการทบทวน การดำเนินงาน การกำกับดูแลรวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ 1) การกำกับดูแลองค์กร 2) การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม 3) การสร้างประโยชน์ให้สังคม 4) ประเมินทบทวนและปรับปรุง ดังภาพที่ 1.2-1



ภาพที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organization GOVERNANCE)

1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยยึดตามกฎหมาย ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย มีการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบเพื่อบริหารงานและขับเคลื่อนสถาบันในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 2 คน หัวหน้าสำนักงาน 1 คน มีหน้าที่ติดตามการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อตรวจสอบความโปร่งใส และบริหารจัดการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งด้านการดำเนินงานด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ ดังรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 1.2ก (1)

ตารางที่ 1.2ก(1) แสดงการกำกับดูแลการบริหารสถาบัน พันธกิจ และยุทธศาสตร์

| การกำกับ | วิธีการที่ใช้กำกับดูแล | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------|---|----------|-----------------------|
| ด้านการบริหารจัดการสถาบันฯ | - มีการกำกับดูแลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลผ่านการประชุม คณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยฯ - กำกับให้มีการดำเนินงานตามระเบียบ ปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย - กำกับการปฏิบัติงานของสถาบันให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี - มีการรับฟังการวิพากษ์ ทิชม และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาทบทวน ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น | ทุกเดือน | ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ |

| การกำกับ | วิธีการที่ใช้กำกับดูแล | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------|---|----------|--------------------------|
| ด้านงบประมาณและโครงการ | <ul style="list-style-type: none"> - มีการกำกับดูแลการเบิกจ่ายให้สอดคล้องและเป็นไปตามเป้าหมายของสถาบัน - มีการกำกับให้รายงานการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือน - มีการกำกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการ/กิจกรรมด้านงานวิจัยและบริการวิชาการในรูปแบบของคณะกรรมการ | ทุกเดือน | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร |
| ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน | <ul style="list-style-type: none"> - เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงความคิดเห็นและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ - มีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของสถาบันวิจัยฯ เพื่อนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน - มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินงาน - มีการปลูกฝังให้บุคลากรมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด รวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดวินัย | ทุกเดือน | ผู้อำนวยการ |
| การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร | ให้ความสำคัญในการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสถาบันวิจัยฯ อย่างเปิดเผยกว้างทั่วถึงบนพื้นฐานแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ควบคู่ไปกับการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทุกเดือน | ผู้อำนวยการ |
| ความเป็นอิสระ | <ul style="list-style-type: none"> - สถาบันวิจัยฯ มีการปฏิบัติตามกระบวนการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบ การบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน เช่น การตรวจประเมินคุณภาพภายใน การดำเนินการตามระบบการควบคุมภายใน การตรวจประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) เป็นต้น และส่งผลการประเมินให้สถาบันวิจัยฯ ได้พิจารณา ทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ต่อไป - ผู้อำนวยการเป็นผู้นำในการแสดงเจตจำนงความซื่อสัตย์สุจริต และกำหนดให้มีการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม - ผู้อำนวยการได้รับการมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นอิสระในการจัดซื้อ/จัดจ้างในวงเงินไม่เกิน 200,000 บาท | ทุกเดือน | ผู้อำนวยการ |
| การปกป้องผลประโยชน์ | <ul style="list-style-type: none"> - มีนโยบายเกี่ยวกับการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ใช้หลักความเป็นธรรมในการจัดและนำเสนอผลงานวิจัยรวมถึงการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทุกเดือน | ผู้อำนวยการ |
| การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง | <ul style="list-style-type: none"> - มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งสูงโดยส่งรองผู้อำนวยการเข้าอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” เพื่อให้มีคุณสมบัติ ทักษะและสมรรถนะในการเป็นผู้บริหารสืบทอดไป - มีการผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานโดยส่งบุคลากรเข้าอบรมพัฒนาตนเองเพื่อให้มีคุณสมบัติ ทักษะและสมรรถนะในการเป็นหัวหน้างาน | ทุกเดือน | ผู้อำนวยการ |

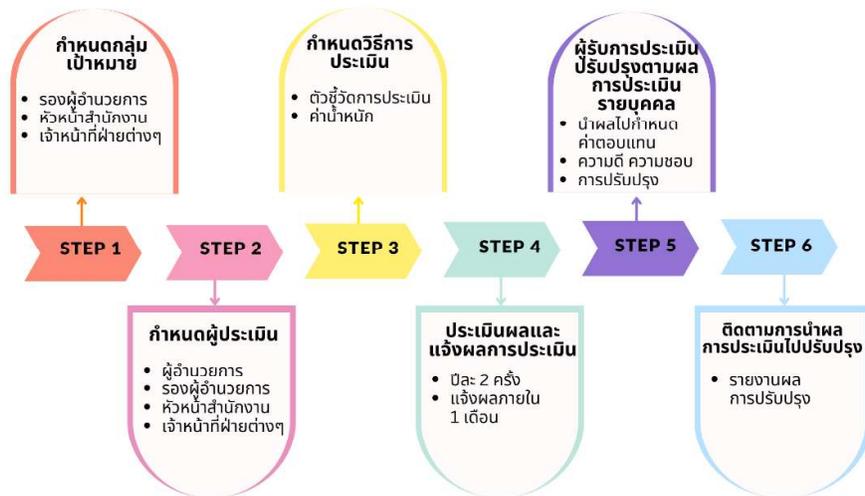
ระบบการกำกับดูแลองค์กรได้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ตามระเบียบ ข้อบังคับและประกาศ มหาวิทยาลัยดังนี้

- 1) สถาบันวิจัยฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปีพ.ศ. 2566-2570 และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิจัย การบริการวิชาการและกิจกรรมของสถาบัน 2) มีระบบกลไกในการกำกับดูแล ติดตาม ทบทวนแผนการดำเนินงาน ซึ่งมีคณะกรรมการประจำสถาบันมีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันวิจัยฯ มีการทบทวนแผนการดำเนินงานทุก 3 และ 6 เดือน เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันวิจัยฯ ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ โดยมีการรายงานผลตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามผลลัพธ์การดำเนินงาน 7.4ก(2-1) 3) มอบหมายรองผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทรัพยากร ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงอื่น ๆ ระบบนี้ใช้เพื่อจัดลำดับความสำคัญของข้อกังวลและเพื่อพัฒนากลยุทธ์การลดผลกระทบโดย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ใช้ระบบการจัดการความเสี่ยงที่ยึดตามกรอบ

ของ COSO และ ERM ระบบนี้ช่วยในการระบุและลดความเสี่ยง และมีการตรวจสอบอย่างน้อยปีละสองครั้งทำให้มั่นใจได้ว่าสถาบันวิจัยฯ ดำเนินงานบรรลุ เป้าหมาย โดยมีผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความเสี่ยงปี 2564-2566 ตามผลลัพธ์การดำเนินงาน คณะกรรมการประจำสถาบันทำหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ และติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส ตามร้อยละของผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 -2566 แสดงผลลัพธ์การดำเนินงาน 7.4ก(2-2) 5) ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ ได้กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง และทบทวนผลการดำเนินงาน พบว่า สถาบันวิจัยฯ มีประเด็นความเสี่ยงทางด้านระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงาน ด้านงานวิจัย นวัตกรรม และงานบริการวิชาการ เพื่อใช้สำหรับบริหารจัดการ และติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินไม่มีประสิทธิภาพ จึงได้ทำการปรับปรุงแก้ไขความเสี่ยงเพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน

1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

การประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ระดับสูงมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามระเบียบและประกาศมหาวิทยาลัยดังนี้ 1) การประเมินผลงานในระดับผู้อำนวยการมีแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานและติดตามผลการปฏิบัติงานโดย คณะกรรมการติดตามและประเมินผลของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นคณะกรรมการภายนอก ที่แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย เมื่อผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก คณะกรรมการติดตามและประเมินผลงาน จึงนำผลการประเมินไปปรับปรุงนโยบายและแผนการบริหารของผ่านการประชุมของคณะกรรมการประจำสถาบัน 2) สำหรับรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการเป็นประธานการประเมินผลงานตามแนวทางการประเมิน ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรง ตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2566 3) ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลตามสายงานการประเมินดำเนินการ ปีละ 2 ครั้งโดยผู้อำนวยการร่วมกับรองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน พิจารณาผลการประเมินในการตัดสินใจเกี่ยวกับการขึ้นเงินเดือนและการพัฒนาการปฏิบัติงาน ตามผลลัพธ์ 7.3ก(3-5) และการฝึกอบรม ตามผลลัพธ์ 7.3ก(1-1) - 7.3ก(1-4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงตามหลักการของการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้ ทุกกระบวนการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มีระบบการประเมินผลการดำเนินงาน ดังภาพที่ 1.2ก(2)



ภาพที่ 1.2ก(2) ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะกรรมการติดตามฯ การประเมินดังกล่าว ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีการประสานงานและให้บริการทางวิชาการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพขององค์กร และใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการปรับแผนกลยุทธ์ในปีถัดไป

1.2ก(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน

ผู้อำนวยการ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิจัย และฝ่ายบริการวิชาการ กำกับดูแลระบบการติดตามผลการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่โดยมีการทบทวนผลการดำเนินงานของสถาบันเพื่อให้มั่นใจว่าโครงการ/กิจกรรม ดำเนินการเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ ดังนี้ 1) กำหนดและทบทวนตัวชี้วัด

ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยในปีงบประมาณ 2567 ผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกันทบทวนและปรับตัวชีวิตที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของสถาบัน เพื่อเป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถบรรลุเป้าหมายได้ จากการทบทวนตัวชี้วัดและการปรับปรุงแผนกลยุทธ์นั้น สถาบันวิจัยฯ ได้ปรับแผนให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ หลังจากการทบทวนแผนปฏิบัติการแล้ว สถาบันได้ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ โดยทำการตรวจสอบโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีความก้าวหน้าไปตามแผนหรือไม่ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณและการติดตามผลการวิจัยที่ตอบสนองต่อเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ 3) การรายงานผลการทบทวนการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ โดยการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการและนำข้อสรุปจากการติดตามผลทำเป็นรายงานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถใช้ในการตัดสินใจและการปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) การประเมินผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ทำให้สถาบันสามารถตรวจสอบได้ว่าโครงการและกิจกรรมต่างๆ บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยประเมินผลในด้านการดำเนินงานตามเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการประเมินผลนี้ทำให้สถาบันได้ทราบถึงข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลลัพธ์ ทำให้สถาบันวิจัยฯ สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น 5) การทบทวน ปรับปรุง ในปีงบประมาณ 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ใหม่ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันรวมทั้งการรับข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องหากพบปัญหาหรือความเสี่ยงสถาบันวิจัยฯ ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขให้ทันท่วงที เพื่อให้การดำเนินงานในปีถัดไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการทบทวนและปรับปรุงนี้ สถาบันสามารถเรียนรู้และพัฒนาระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการติดตามและประเมินผล

1.2x. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

1.2x.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการมีการกำกับให้การดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบ/คุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญอย่างเคร่งครัด ในด้านการบริหารงานด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ ตามพระราชบัญญัติ/ข้อบังคับ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง P.1k(5) โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาล เป็นแนวทางในการบริหารงาน ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบโดยมีแนวทางดังนี้

1) เน้นย้ำนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบในการประชุมบุคลากรตลอดจนเน้นย้ำในการดำเนินงานของกระบวนการใน 7.4k(3-6), 7.4k(3-7) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations) และการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 7.4k(1-1) มอบหมายให้รองผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงานสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามระบบงานในทุกขั้นตอน โดยมีหัวหน้าสำนักงานช่วยกลั่นกรองความถูกต้อง ตามกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ P.1k(5) และมีการกำกับดูแลโดยสายการบังคับบัญชา ตลอดจนการปฏิบัติตามระเบียบของระบบการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ และการตรวจสอบของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก 3) มอบหมายคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสถาบันวิจัยฯ วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทรัพยากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงอื่น ๆ ระบบนี้ใช้เพื่อจัดลำดับความสำคัญของข้อกังวลและเพื่อพัฒนากลยุทธ์การลดผลกระทบต่อการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบโดย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สถาบันวิจัยฯ ใช้ระบบการจัดการความเสี่ยงที่ยึดตามกรอบของ COSO และ ERM ระบบนี้ช่วยในการระบุและลดความเสี่ยง และมีการตรวจสอบอย่างน้อยปีละสองครั้ง 4) จัดทำข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวิจัยฯ โดยรวบรวมและรายงานผ่านระบบและกลไกจัดการข้อมูล เพื่อวัดผลการดำเนินการ ตามตัวชี้วัดตารางที่ 4.1k(1) การกำกับ ติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อการรายงาน ข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่สำคัญ ระบบนี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกรวบรวมและรายงานอย่างทันท่วงทีและถูกต้อง 5) ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทุกหน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัดและได้มีกระบวนการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการตามกระบวนการ 4.1x(1). และสถาบันวิจัยฯ ได้รับการ ตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน 7.4k(2-2) และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 7.4k(2-3) ผลการตรวจสอบพบว่าสถาบันวิจัยฯ ปฏิบัติตามระเบียบด้วยดีเสมอมา 7.4k(3) 1-6 ผลการดำเนินการด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันวิจัยฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 จากการดำเนินงาน ตามแนวทางตามระบบที่ผ่านมา ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ทบทวนผลการดำเนินงานและเห็นว่าแนวทางการดำเนินการทำให้ปัญหาข้อสงสัยหรือข้อข้องใจต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบควรได้รับการดำเนินการดูแลให้มีการแก้ปัญหาและข้อข้องใจอย่างถูกต้องทำให้ประเด็นปัญหาที่เป็นข้อขัดแย้งที่เข้าสู่กระบวนการทางการของมหาวิทยาลัยตามระเบียบราชการไม่เกิดขึ้น และลดความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กร แต่ควรบันทึกประเด็นข้อสงสัยหรือข้อข้องใจต่างๆ เพื่อนำมาศึกษาเป็นกรณีศึกษาโดยคณะกรรมการธรรมาภิบาลเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินให้มีกรณีเกิดปัญหาและลดระยะเวลาในการแก้ไข มหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งผู้อำนวยการฯ เป็นคณะทำงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และผู้อำนวยการฯ ได้ประกาศแสดงเจตจำนงสุจริตการบริหารของสถาบันวิจัยฯ และ

คำประกาศแสดงเจตจำนงสุจริต ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการประกาศการบริหารงานตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในหลักคุณธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เล็งเห็น ความสำคัญและมีจิตสำนึก ในการปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่ไปกับการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดกับมหาวิทยาลัย

1.2ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BRHAVIOR)

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการได้ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรมในด้านต่างๆ โดยมีแนวทางอย่างเป็น ระบบ 3 ชั้นตอน ได้แก่ 1) เป็นตัวอย่างโดยปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วยตนเอง และแสดงออก เพื่อสนับสนุนพฤติกรรมของบุคลากรใน ทุกระดับที่ต่อต้านพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และสนับสนุนและยกย่องผู้ที่ประพฤติตนอย่างมีจริยธรรม 2) สื่อสารถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมแก่สมาชิกทุกคนในสถาบันในที่ประชุมบุคลากรและช่องทางสื่ออื่น ๆ 3) ผู้อำนวยการได้สร้างระบบการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรม ระบบนี้รวมถึงการตรวจสอบการจัดซื้อ/ จัดจ้าง พัสดุและอื่นๆ เป็นประจำ และได้รับการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกสถาบันวิจัยฯ เช่น หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 7.4ก(2-3) ในทุกปี ผลการดำเนินการด้านจริยธรรมของสถาบัน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 นอกจากนี้ ผู้อำนวยการยังส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อการกระทำโดยให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสในการดูแลระบบจัดการข้อร้องเรียนสำหรับจัดการกับข้อกล่าวหาเรื่องพฤติกรรม ที่ผิดจรรยาบรรณโดยตรง ผ่านระบบจัดการ ข้อร้องเรียนที่ช่วยให้บุคลากรสามารถรายงานพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณโดยไม่เปิดเผยตัวตนผ่านทางระบบออนไลน์ที่เว็บไซต์ของ สถาบันวิจัยฯ รองผู้อำนวยการกำหนดแนวทางปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัยตามกระบวนการจัดการด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ ผู้อำนวยการถ่ายทอดนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่บุคลากรทุกระดับและ สร้างวัฒนธรรมของความโปร่งใสและความรับผิดชอบโดยการ เผยแพร่และ NO Gift Policy ในการประชุมบุคลากรอย่างต่อเนื่องจากการดำเนินงานตามแนวทางตามระบบที่ผ่านมาผู้อำนวยการและรอง ผู้อำนวยการทบทวนผลการดำเนินงานและเห็นว่า แนวทางการดำเนินการทำให้ปัญหาข้อสงสัยหรือข้อข้องใจต่าง ๆ ของลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน ได้รับการดำเนินการให้มีการแก้ปัญหาและข้อข้องใจอย่างถูกต้อง และทำให้ประเด็นขัดแย้งไม่พัฒนา เป็นปัญหาที่ต้องดำเนินการโดยกระบวนการของมหาวิทยาลัยตามระเบียบราชการ แต่ควรบันทึกประเด็นข้อสงสัยหรือข้อข้องใจต่าง ๆ มา เป็นกรณีศึกษา โดยคณะกรรมการธรรมาภิบาล กำหนดเป็นแนวทางหรือข้อปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

1.2ค.(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-being)

ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ คำนึงความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคมในด้านการส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และเศรษฐกิจ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และมีการกำหนดอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและ นวัตกรรม และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2567 โดยได้กำหนดโครงการและผลลัพธ์ในแต่ละโครงการ ดังแสดงในตารางที่ 1.2ค(1) ซึ่งทางกองนโยบายและแผนจะทำหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ทุกรอบ 3 เดือน รายงาน ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นและเป็นแนวทางใน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีถัดไป โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) ได้ทบทวนแนวทางการบริหารงานของสถาบันวิจัยฯ ร่วมกับ บุคลากรในการประชุมยุทธศาสตร์เพื่อสะท้อนความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 2) กำหนด แนวทางการสร้างความผาสุกของสังคมและเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวเพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนงบประมาณใน การพัฒนาความผาสุกทางสังคมให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของสถาบันวิจัยฯ 3) ดำเนินการตามแผนงบประมาณที่ได้รับ เพื่อสร้างความ ผาสุกทางสังคมในด้านความสามัคคีในหมู่คณะของบุคลากร และผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และบริเวณโดยรอบที่เป็นพื้นที่ รับผิดชอบของสถาบันวิจัยฯ สำหรับในปีการศึกษา 2567 สถาบันวิจัยฯ ส่งเสริมนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) มาสู่แนวปฏิบัติในการทำงานของสถาบัน โดยมุ่งเน้นถึงโมเดลเศรษฐกิจใหม่ BCG เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs และการประหยัด พลังงานการลดใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น โดยได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยลดผลกระทบต่อด้านภาวะโลกร้อนและเป็นมลพิษต่อชุมชนและ สังคม เช่น การจัดการแยกขยะ การใช้ถุงผ้า RDI แทนถุงพลาสติก การประหยัดพลังงาน การใช้กล่องข้าวแทนบรรจุภัณฑ์อื่นที่เป็นต้นเหตุ ของปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งคณะผู้บริหารและบุคลากรได้ให้ความร่วมมือและถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สถาบันวิจัยฯ ยังมีความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การบริจาคสิ่งทั้งหมดความจำเป็นต่อหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ แฟ้มใส่เอกสาร ให้แก่ คณะครูโรงเรียนบ้านคลองตะเคียน หมู่ 2 (วันครู พ.ศ. 2504) อย่างต่อเนื่องทุกปี สนับสนุนการลดการใช้พลังงาน และวัสดุเหลือใช้ เพื่อลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1.2ค(1) โครงการบริการวิชาการ/ยุทธศาสตร์ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567

| โครงการบริการวิชาการ/ยุทธศาสตร์ | ผลลัพธ์ที่ตอบสนอง | | |
|---|-------------------|----------|-------------|
| | สังคม | เศรษฐกิจ | สิ่งแวดล้อม |
| โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ | ✓ | | |
| โครงการส่งเสริมอาชีพเกษตรกร | ✓ | ✓ | ✓ |
| โครงการยกระดับและพัฒนาเศรษฐกิจสินค้าชุมชน | ✓ | ✓ | |
| โครงการส่งเสริมสนับสนุนด้านการบริหารจัดการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับเศรษฐกิจฐานราก ปี 4 | ✓ | ✓ | |

1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ ดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและรายได้โดยใช้ปัญหาของชุมชนเป็นฐานในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง มีการกำหนดชุมชนที่สำคัญ ได้แก่ ชุมชนเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในพื้นที่ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง โดยมีวิธีการดังนี้ 1) สำรวจความต้องการเบื้องต้นของชุมชน เพื่อคัดเลือกพื้นที่เป้าหมาย 2) จัดเวทีประชาคมร่วมกับชุมชนหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาโจทย์ในการพัฒนาชุมชน 3) จัดโครงการ/กิจกรรม โดยเชิญวิทยากรมาอบรมพัฒนาศักยภาพให้กับชุมชน 4) ติดตามและประเมินผลโครงการ/กิจกรรม เพื่อวัดความสำเร็จของโครงการ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการสร้างชุมชนเข้มแข็งในปีถัดไป โดยสถาบันวิจัยฯ ได้กำหนดโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน 7.4ก(5-2) ถือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นตามพันธกิจสำคัญของมหาวิทยาลัย “การถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม” โดยใช้สมรรถนะหลักของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นการทำงานร่วมกันกับทุกศาสตร์ P.1ก(2) เพื่อใช้ในการสนับสนุนชุมชน มีการเปิดเวทีรับฟังความเห็นจากชุมชนต่าง ๆ ส่วนราชการในพื้นที่เพื่อนำประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำมากำหนดชุมชนเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และกำหนดกิจกรรมในการจัดการวางแผนยุทธศาสตร์ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ ให้ตรงกับความต้องการของพื้นที่ในปีถัดไป

จากการดำเนินงานสถาบันวิจัยฯ ได้สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยในปีงบประมาณ 2567 มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดหรือบริการวิชาการสู่ผู้ใช้ประโยชน์ชุมชนและสังคม P.1ข(2) ได้แก่

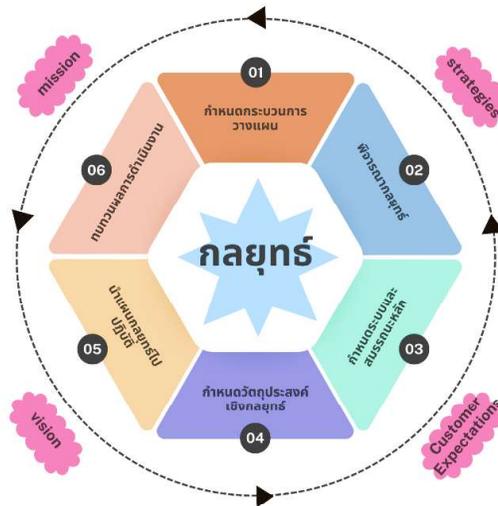
1. โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ ประกอบด้วย กลุ่มจักสาน ตำบลบางนมโค กลุ่มจักสาน ตำบลบางนา กลุ่มจักสาน ตำบลน้ำเต้า กลุ่มชาวบ้านตำบลมหาธาตุ กลุ่มชาวบ้านตำบลตลิ่งชัน กลุ่มชาวบ้านหันสัง ตำบลหันสัง กลุ่มชาวบ้านบ้านโพธิ์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนรักษ์ซ่อมม่วง ตำบลคลองจิก ซึ่งเป็นพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ กลุ่มชาวบ้านตลาดใหม่ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
2. โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย กลุ่มชาวบ้านตำบลตาลเอน กลุ่มชาวบ้านตำบลบางนา กลุ่มชาวบ้านตำบลน้ำเต้า กลุ่มชาวบ้านตำบลนครหลวง กลุ่มชาวบ้านตำบลหนองปลิง กลุ่มชาวบ้านตำบลบางนมโค กลุ่มชาวบ้านตำบล บ้านแค ซึ่งเป็นพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และกลุ่มชาวบ้านตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง
3. โครงการส่งเสริมอาชีพเกษตรกร ดำเนินการในพื้นที่ กลุ่มชาวบ้านตำบลบ้านหีบ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสวนรักษ์ซ่อมม่วง ตำบลคลองจิก และกลุ่มชาวบ้านตำบลตาลเอน ซึ่งเป็นพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในปี 2567 จากการติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง สถาบันวิจัยฯ ได้นำ กลุ่มจักสานตำบลบางนา เข้าจัดรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน จากเส้นพลาสติก คือ ตะกร้าหวายเทียม ณ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 7.5ช-1 และมีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ จำนวน 2 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้วัดไก่อ ตำบลหันสัง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศูนย์การเรียนรู้วัดม่วง ตำบลโพธิ์สามต้น อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชนและเป็นการสร้างอาชีพและรักษาภูมิปัญญาของชุมชน ได้แก่ องค์ความรู้การทำอูมอญ องค์ความรู้จักสานประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ส่งผลให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ ส่งผลส่งผลให้ลำดับการแข่งขันของมหาวิทยาลัย ในเรื่องการจัดอันดับมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน (SCD University Rankings: SCDUR, SCD University Stars Ratings: SCDUSR) 2023 เพิ่มขึ้น และการจัดอันดับมหาวิทยาลัย ผู้การพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามเป้าหมายขององค์กรสหประชาชาติ (SDGs 2024) มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายส่งผลให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ มรธย.

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา รองผู้อำนวยการ และบุคลากร ได้ร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นระบบในการกำหนดกลยุทธ์ ภายใต้ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ การกำหนดกลยุทธ์ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น บุคลากร ลูกค้ายุ่ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำมาวิเคราะห์และใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ แผนปฏิบัติการ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน โดยบุคลากรมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติจริง



ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสถาบัน

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติตามภาพที่ 2.1-1 โดยมีขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดกระบวนการวางแผน และรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนกลยุทธ์ 2) พิจารณากลยุทธ์รวบรวมข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอกวิเคราะห์ศักยภาพของสถาบัน 3) กำหนดระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร 4) กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดของกลยุทธ์ 5) นำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการโครงการ/กิจกรรม เพื่อดำเนินการตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ 6) ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือ BSC (Balanced Scorecard) เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนทั้งระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 5 ปี เพื่อปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.1ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีกระบวนการในการวางแผนกลยุทธ์โดยใช้เครื่องมือ BSC มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรโดยผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี กระบวนการนี้ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การรวบรวมข้อมูล สถาบันวิจัยฯ รวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล กระทรวง และจังหวัด แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ แผนมหาวิทยาลัย ความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์ 2) การประเมินสภาพแวดล้อมโดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis (วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม) เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมของสถาบัน และนำผลลัพธ์ไปกำหนดทิศทางการดำเนินงานในอนาคต 3) การทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารและบุคลากร ดำเนินการทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน โดยการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และร่วมกันทบทวน วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และโครงการกิจกรรม งบประมาณ รวมถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี 4) การรับรองแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารและบุคลากร ร่วมกันนำเสนอ ร่างแผนกลยุทธ์ต่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อรับรองแผนกลยุทธ์ ก่อนที่จะนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ 5) การจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยนำข้อมูลจากแผนกลยุทธ์มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ โดยมอบให้รองผู้อำนวยการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน พร้อมแผนงาน โครงการ กิจกรรม ตัวชี้วัด งบประมาณ เสนอต่อผู้บริหารสถาบันพิจารณาและรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2567

จัดสรรงบประมาณให้ดำเนินการต่อไป 6) การถ่ายทอดแผนสู่การนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ให้บุคลากรได้รับทราบโดยผ่านที่ประชุมบุคลากรประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา รวมถึงนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการราชการของสถาบันเผยแพร่บนเว็บไซต์เพื่อให้บุคลากรภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยแผนต่าง ๆ นั้น มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7) การดำเนินการตามแผน บุคลากรดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ 8) การติดตาม รายงาน ประเมินผล และการใช้จ่าย ผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานโดยการประชุมและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน และสรุปผลให้มหาวิทยาลัยทราบทุก 6 เดือน และ 12 เดือน หากพบปัญหาหรือความเสี่ยงที่อาจทำให้โครงการไม่บรรลุตามตัวชี้วัดจะมีการปรับแผนการดำเนินงานอย่างทันที

จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยฯ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ โดยผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของสถาบันบรรลุผลตัวชี้วัดตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากสถาบันวิจัยฯ มีการกำกับ ติดตามเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดสถานการณ์ที่อาจเกิดภาวะความเสี่ยงที่ทำให้โครงการ/กิจกรรม ไม่บรรลุตัวชี้วัด สถาบันวิจัยฯ จะดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานอย่างทันที

2.1ก.(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

ผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสถาบันวิจัยฯ ในปัจจุบันโดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการราชการ 5 ปี นำเสนอแผนต่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติใช้แผนปฏิบัติการ และนำไปถ่ายทอดให้บุคลากรและเผยแพร่ใน Website ของสถาบันวิจัยฯ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ดังแสดงในตารางที่ 2.1 ก(2)

ตารางที่ 2.1ก(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

| ที่มาของข้อมูล | ข้อมูล | ที่มาของข้อมูลสารสนเทศ | การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ |
|---|---|--|--|
| - กองนโยบายและแผน - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย | ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย | - แผนยุทธศาสตร์ มรภ. ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 - การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ผ่านการประชุมผู้บริหาร | - กำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ของสถาบันให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย |
| - กองนโยบายและแผน - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย - การประชุมชี้แจงแผน | กลยุทธ์มหาวิทยาลัย | - แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | - กำหนดกลยุทธ์ของสถาบัน |
| - ข้อมูลแบบสอบถาม - การจัดโครงการ/กิจกรรม | ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | - ผลสรุปจากแบบสอบถามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผลสรุปจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่างๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | - กำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ของสถาบัน - กำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ |
| - เว็บไซต์มหาวิทยาลัย | กฎระเบียบ ข้อบังคับ | - ประกาศมหาวิทยาลัย | - กำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ของสถาบัน |
| - ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ที่เชื่อถือได้ - ข้อมูลของกลุ่มมหาวิทยาลัย ความเคลื่อนไหว การเติบโต กลยุทธ์ของคู่แข่ง - การจัดโครงการทบทวน แผนกลยุทธ์และจัดทำ แผนปฏิบัติการ | สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ทางการแข่งขัน | - ข่าวสารจากสื่อ - ข้อมูลเชิงสถิติที่น่าเชื่อถือ | - กำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ของสถาบัน |
| - ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ที่เชื่อถือได้ | การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี | - ข่าวด้าน IT วารสาร ตำรา หนังสือพิมพ์ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการศึกษา | - กำหนดทิศทางกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานของสถาบัน |
| - การจัดโครงการ/กิจกรรม - เว็บไซต์สถาบัน | สถิติข้อมูลต่าง ๆ | - ข้อมูลเชิงสถิติ | - กำหนดทิศทางกลยุทธ์ของสถาบัน - กำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ |

2.1ก.(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน (Strategic Opportunities and Intelligent Risks)

ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เน้นการวิเคราะห์และการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการหรือกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสียหาย (SWOT) ขององค์กรทำให้ทราบสถานการณ์ภายในและภายนอกขององค์กร 2) การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกโดยใช้เครื่องมือ PESTLE ในการระบุโอกาสและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น 3) การวิเคราะห์แนวโน้มของข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์ย้อนหลัง 3 ปี ช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ 4) การจัดทำแผนกลยุทธ์มุ่งเน้นไปที่การนำโอกาสที่เลือกมาใช้ในปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของสถาบัน 5) การดำเนินการและการติดตามผล 6) ปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามความเหมาะสม

2.1ก.(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน (Outsourcing and Core Competencies)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างเป็นระบบจากตารางที่ 6.1-ก (2) การวิเคราะห์กระบวนการ ที่ได้รับการปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยฯ ตามปัจจุบัน โดยกำหนดขั้นตอนที่เป็นระบบ 5 ขั้นตอน 1) จำแนกระบบงานตามโครงสร้าง 2) จำแนกกระบวนการตามระบบงาน 3) จำแนกกระบวนการที่ดำเนินการได้เองโดยใช้สมรรถนะหลัก 4) จำแนกกระบวนการที่ดำเนินงานโดยคู่ความร่วมมือ/พันธมิตร/ผู้ส่งมอบ 5) กำหนดตัวชี้วัดและติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จและ 6) กำหนดผู้รับผิดชอบ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 2.1ก(4)

ตารางที่ 2.1ก(4) ผลการวิเคราะห์ระบบงานและสมรรถนะ

| ระบบงานตามโครงสร้าง | กระบวนการตามระบบงาน | กระบวนการทำงาน | การดำเนินการ | | | |
|---------------------|---------------------|--|--------------|----------------|----------|-----------|
| | | | มรย. | คู่ความร่วมมือ | พันธมิตร | ผู้ส่งมอบ |
| ระบบการทำงานหลัก | การวิจัย | -กระบวนการพัฒนานักวิจัย -กระบวนการบริหารจัดการทุนวิจัย -กระบวนการเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัย | / | / | / | |
| | การบริการวิชาการ | -กระบวนการบริการวิชาการ | / | | | |
| ระบบงานสนับสนุน | การนำองค์กร | -กระบวนการกำกับติดตามธรรมาภิบาล | / | | | |
| | การวางแผนกลยุทธ์ | -กระบวนการวางแผน | / | | | |
| | การเงินและพัสดุ | -กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ | / | | | / |
| | ด้านบุคลากร | -กระบวนการด้านบุคลากร | / | | | |
| | ด้านสารสนเทศ | -กระบวนการด้านสารสนเทศ | / | | | / |

2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

2.1ข.(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้แปลงวิสัยทัศน์ขององค์กรสู่การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาท้องถิ่น และการสร้างความยั่งยืนในหลายมิติ ได้แก่ 1) การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การเสริมสร้างความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยการตอบสนองความต้องการเชิงพื้นที่และตามลักษณะภูมิสังคม และความต้องการเชิงพื้นที่ 2) การบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคเครือข่าย การทำงานร่วมกับองค์กรและหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและสังคม 3) การยกระดับเศรษฐกิจฐานราก การส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเพื่อเพิ่มสร้างความสามารถในการบริหารจัดการของชุมชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยนำงานวิจัยและนวัตกรรมมาขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน และสังคมท้องถิ่นโดยมุ่งเน้นให้สามารถตอบโจทย์การพัฒนาท้องถิ่นและมีมาตรฐานระดับสากล 5) การองค์ความรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม การเสริมสร้างและขยายองค์ความรู้ด้านงานวิจัยที่สามารถขับเคลื่อน การพัฒนาชุมชนสังคมท้องถิ่นได้ครอบคลุมทุกมิติ 6) การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามพันธกิจของสถาบันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ 7) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการอย่างโปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อหลักธรรมาภิบาล เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรและการดำเนินงานของสถาบัน

การจัดทำแผนกลยุทธ์และการทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สถาบันได้จัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จ และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สถาบันวิจัยฯ ได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากรายงานต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนา แผนปฏิบัติการประจำปีอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้สร้างความสมดุลระหว่างการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการใช้สมรรถนะหลักของสถาบัน โดยมีเป้าหมายในการบรรลุผลสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวและพัฒนาได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยฯ ดังตารางที่ 2.1ข(1)

ตารางที่ 2.1ข(1) แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม (พ.ศ.2566 - 2570) ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

| กลยุทธ์ | เป้าหมาย (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์/ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์) | ตัวชี้วัด (ระดับมหาวิทยาลัย) | ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) | | | | | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|--|----------------------|------|------|------|------|----------------------|
| | | | 2566 | 2567 | 2568 | 2569 | 2570 | |
| กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | 1. ท้องถิ่นมีความมั่นคง ยั่งยืน ทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้าน สิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ตามลักษณะภูมิ สังคม และความต้องการเชิงพื้นที่ 2. บูรณาการการทำงานร่วมกับภาค เครือข่าย โดย การทำงานร่วมกันกับองค์กร และหน่วยงานในพื้นที่ 3. เป็นหน่วยงานในการส่งเสริม สนับสนุนและยกระดับเศรษฐกิจ ฐานราก เพื่อสร้างความสามารถในการบริหารจัดการตนเองของชุมชน ท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ | KRs201 ร้อยละ ความสำเร็จค่า เป้าหมายการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | สถาบันวิจัย และพัฒนา |
| กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัย เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน สังคม ท้องถิ่น ด้วยองค์ความรู้ ด้านงานวิจัยและ นวัตกรรม | 1. งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อ การพัฒนาท้องถิ่นตอบโจทย์การ พัฒนาชุมชน สังคมท้องถิ่น และ มีความเป็นมาตรฐานระดับสากล 2. องค์ความรู้ด้านงานวิจัย และนวัตกรรมสามารถขับเคลื่อน การพัฒนาชุมชนสังคมท้องถิ่นได้ ครอบคลุมทุกมิติ | KRs301 องค์ความรู้ ใหม่ ผลงานวิจัย งาน นวัตกรรมของ มหาวิทยาลัยที่นำไปใช้ ประโยชน์เพื่อการ พัฒนาชุมชน | 3 | 6 | 9 | 11 | 13 | สถาบันวิจัย และพัฒนา |
| กลยุทธ์ที่ 3 การยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กร สมรรถนะสูง | 1. ยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการสู่ความเป็นเลิศตามพันธ กิจ 2. เป็นสถาบันที่มีการบริหาร จัดการอย่างโปร่งใสตามหลัก ธรรมาภิบาล | ผลการประเมินการ ประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | สถาบันวิจัย และพัฒนา |

2.1ข.(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Considerations)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยฯ และได้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์โดยการใช้ประโยชน์จากความสำเร็จและโอกาสเชิงกลยุทธ์ มีความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย/เงื่อนไขของแหล่งทุน รวมทั้งความถดถอยของภาวะเศรษฐกิจประเทศส่งผลกระทบต่อ การขอรับสนับสนุนโครงการวิจัย สถาบันวิจัยฯ ได้พิจารณาถึงโอกาสเชิงกลยุทธ์ตามที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ สถาบันวิจัยฯ ดำเนินภารกิจด้านการวิจัยที่มุ่งเน้น การดำเนินงานวิจัยแบบบูรณาการและสนับสนุนงานบริการวิชาการ ประกอบกับความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ที่ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือวิจัยและบริการวิชาการ แหล่งทุนต่าง ๆ และผลักดันให้เกิดข้อเสนอชุดโครงการวิจัยเชิงบูรณาการ รวมทั้งความได้เปรียบ การเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีระบบบริหารจัดการที่คล่องตัว สดวก และรวดเร็ว ทำให้มีเป้าหมายในการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ทันสมัย และมีประสิทธิภาพได้ โดยสถาบันวิจัยฯ มีค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ดังตารางที่ 2.1 ข (2)

ตารางที่ 2.1ข(2) ตัวชี้วัดระดับสถาบันวิจัยและพัฒนาและค่าเป้าหมาย พ.ศ.2567

| กลยุทธ์ | เป้าหมาย | ตัวชี้วัดระดับสถาบันฯ | ค่าเป้าหมาย พ.ศ. 2567 |
|---|---|--|-----------------------|
| กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่นและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | 1. ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามลักษณะความต้องการเชิงพื้นที่ 2. บูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย โดยการทำงานร่วมกันกับองค์กรและหน่วยงานในพื้นที่ 3. สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นหน่วยงานในการส่งเสริมสนับสนุนและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก เพื่อสร้างความสามารถในการบริหารจัดการตนเองของชุมชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ | 1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 7.1ก-9, 7.1ก-10, 7.2ก(1-3) | ร้อยละ 85 |
| | | 2. คริวเรือนอย่างน้อย 40 คริวเรือน มีรายได้เพิ่มขึ้น 7.1ก-8, 7.4ก(5-4), 7.5ข-1 | ร้อยละ 15 |
| | | 3. จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์ มผช./ OTOP/ ออย. 7.4ก(5-5), 7.5ข-1, 7.5ก-2(2) | 1 ผลิตภัณฑ์ |
| | | 4. ระดับความพึงพอใจรวมของคนในชุมชน 7.5ข-1 | ร้อยละ 5 |
| | | 5. ระดับของคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเพิ่มขึ้น 7.4ก(5-3) | ร้อยละ 5 |
| | | 6. มีศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน 7.4ก(5-6), 7.5ข-1 | 2 ศูนย์ |
| กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน สังคม ท้องถิ่น ด้วยองค์ความรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม | 1. องค์ความรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรมสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนสังคมท้องถิ่นได้ 2. งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตอบโจทย์การพัฒนาชุมชน สังคมท้องถิ่น | 1. ร้อยละงานวิจัยที่ตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน 7.5ข-2 | ร้อยละ 20 |
| | | 2. ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยจากภายในและภายนอก 7.5ข-2 | ร้อยละ 20 |
| | | 3. จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับสนับสนุนจากภายในและภายนอก 7.1ก-3, 7.ก-4, 7.5ข-2 | 25,000/คน |
| | | 4. ร้อยละของผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ 7.5ข-2 | ร้อยละ 20 |
| | | 5. จำนวนผลงานที่ยื่นขอจดทรัพย์สินทางปัญญา 7.1ก-6, 7.5ข-2 | 10 เรื่อง |
| กลยุทธ์ที่ 3 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง | 1. ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามพันธกิจ 2. มีสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานที่ดี | 1. ผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ “EDUCATION CRITERIAFOR PERFORMANCE EXCELLENCE” (EdPEX) (ปีการศึกษา 2566 ได้คะแนน 173.50) 7.5ข-3 | 150 คะแนน |
| | | 2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.1ก-9, 7.1ก-10, 7.5ข-3 | ร้อยละ 85 |

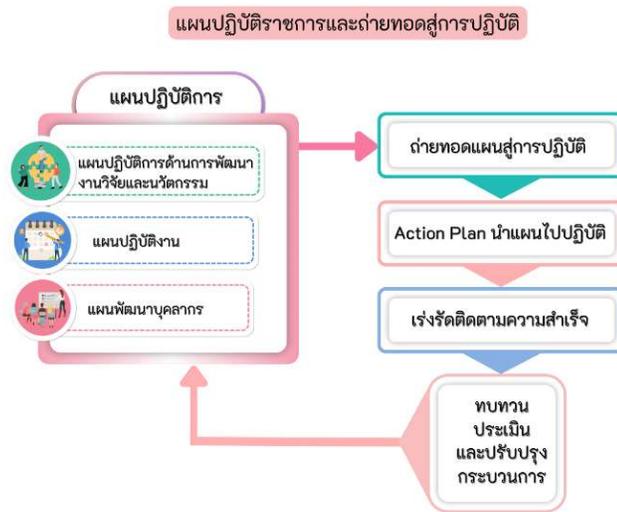
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and EPLOYMENT)

2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน จัดทำแผนปฏิบัติการโดยมีกระบวนการในการจัดทำแผน มีการนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ถ่ายทอดสู่บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบก่อนนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยมีแนวทางอย่างเป็นระบบ คือ มีการจัดประชุมเพื่อถ่ายทอดแผนปฏิบัติการโดยใช้วิธีการกำหนด Key Performance Indicator (KPI) เป็นเป้าหมายและกลไกหลักในการขับเคลื่อนโดยคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) ความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยกำหนดให้ครอบคลุมครบทั้ง 2 พันธกิจหลัก คือ งานวิจัยและงานบริการวิชาการ 2) ความต้องการของลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด 3) ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ด้านการเงินและด้านอื่น ๆ สนับสนุนแผนปฏิบัติการใช้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภาพที่ 2.2-1



ภาพที่ 2.2-1 การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ สถาบันวิจัยฯ ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนร่วมกับคณะผู้บริหาร นำแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนพัฒนาบุคลากรผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำสถาบันฯ แล้วรวมทั้งนำตัวชี้วัดของระดับมหาวิทยาลัยและตัวชี้วัดระดับสถาบันฯ ร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีและเลือก โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการ/กิจกรรมที่ช่วยผลักดันให้ตัวชี้วัดของสถาบันวิจัยฯ บรรลุเป้าหมายได้

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีถ่ายทอดแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม และแผนปฏิบัติการประจำปี ไปสู่การปฏิบัติผ่านที่ประชุมคณะกรรมการแผนเพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ บรรลุตามเป้าหมายของสถาบันวิจัยฯ โดยกำหนดแนวทางที่เป็นระบบ 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) จัดทำตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และ OKRs 2) กำหนดผู้รับผิดชอบและจัดทำแผนปฏิบัติการ 3) ถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 4) สื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ โดยผ่านช่องทางการประชุม และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ 5) กำหนดแผนงานโครงการและจัดสรรทรัพยากร 6) ติดตามทบทวนและประเมินผล ในปีการศึกษา 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้ทบทวนการดำเนินงาน พบว่าสถาบันวิจัยฯ ควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานโครงการให้แล้วเสร็จอย่างมีระบบมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำแผนปฏิบัติการไปใช้ตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้อำนวยการ มีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยและได้นำผลการประเมินมาพิจารณาทบทวน ปรับปรุง และมอบหมายให้คณะกรรมการแผนได้จัดทำแผนงานขึ้น โดยให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม และแผนปฏิบัติการประจำปีของสถาบันวิจัยฯ ดังตารางที่ 2.2ก(2)

ตารางที่ 2.2ก(2) แผนปฏิบัติการที่สำคัญ/วิธีการ/ความสำเร็จตามแผน

| แผนปฏิบัติการที่สำคัญ | ผู้ที่เกี่ยวข้อง | วิธีการ | | | ความสำเร็จตามแผน |
|--|--|----------|--------|------------|--|
| | | เว็บไซต์ | ประชุม | Line group | |
| แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม | -บุคลากร -ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | / | / | / | ผลการดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ |
| แผนปฏิบัติการประจำปี | -บุคลากร -ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | / | / | / | ผลการดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ |

| แผนปฏิบัติการที่สำคัญ | ผู้ที่เกี่ยวข้อง | วิธีการ | | | ความสำเร็จตามแผน |
|-----------------------|--|----------|--------|------------|--|
| | | เว็บไซต์ | ประชุม | Line group | |
| แผนพัฒนาบุคลากร | -บุคลากร -ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | / | / | / | ผลการดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ |

2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับการจัดสรรทรัพยากรงบประมาณและด้านอื่น ๆ จากมหาวิทยาลัย โดยในปี พ.ศ. 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจำนวน 843,000 บาท และงบเงินรายได้ 2,866,750 บาท โดยมีขั้นตอนการจัดสรร ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย เรื่องการจัดสรรงบประมาณให้สถาบันวิจัยฯ 2) ผู้อำนวยการจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณให้คณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน ผู้แทนคณาจารย์ประจำ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก รับทราบงบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้สถาบันวิจัยฯ และชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอโครงการและกิจกรรมเพื่อของบประมาณไปดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยฯ 3) รองผู้อำนวยการของสถาบันวิจัยฯ เสนอโครงการ/กิจกรรม เพื่อของบประมาณไปดำเนินการตามพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ 4) ผู้อำนวยการและคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยฯ ร่วมกันพิจารณาโครงการต่างๆ และจัดสรรงบประมาณตามโครงการ/กิจกรรม 5) ผู้อำนวยการนำเสนอของบประมาณตามโครงการต่างๆ ต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติงบประมาณ โดยในปีงบประมาณ 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ โดยแยกเป็น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังตารางที่ 2.2ก(3)

ตารางที่ 2.2ก(3) การจัดสรรงบประมาณตามยุทธศาสตร์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีงบประมาณ 2567

| ประเด็นยุทธศาสตร์ | งบบ.กต. 7-5ก(1-2) | งบแผ่นดิน 7-5ก(1-1) | รวม | ร้อยละ |
|---|-------------------|---------------------|------------------|------------|
| กลยุทธ์ที่ 1 : ส่งเสริมและสนับสนุนงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา ภูมิปัญญา ท้องถิ่นและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | 20,000 | 843,000 | 863,000 | 23.26 |
| กลยุทธ์ที่ 2 : ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน สังคม ท้องถิ่น ด้วยองค์ความรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม | 2,565,450 | - | 2,565,450 | 69.15 |
| กลยุทธ์ที่ 3 : การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง | 281,300 | - | 281,300 | 7.58 |
| รวม | 2,866,750 | 843,000 | 3,709,750 | 100 |

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

ผู้อำนวยการ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยมีแผนงานที่สำคัญคือ 1) แผนประมาณการกรอบอัตรากำลังของบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน 2) แผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยมีรองผู้อำนวยการกำกับติดตามการดำเนินงาน สถาบันวิจัยฯ มีทรัพยากรบุคคลครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจหลักด้านงานวิจัย จำนวน 3 คน ด้านงานบริการวิชาการ จำนวน 3 คน ด้านงานบริหารทั่วไป จำนวน 2 คน เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาบุคลากร 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับให้มีสมรรถนะสูงขึ้น 3) เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านขีดความสามารถที่จำเป็นในอนาคตของบุคลากร โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถทำให้บุคลากรได้เพิ่มทักษะในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตในการดำเนินงานด้านบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ ได้ทำการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยฯ โดยการกำหนดแผนงานได้คำนึงถึงความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทั้งสายบริหารและสายสนับสนุนซึ่งทำให้การพัฒนาช่วยเพิ่มทักษะในการทำงานของบุคลากรในสถาบันวิจัยฯ ดังแสดงผลลัพธ์ที่ 7.3ก(1-1) - 7.3ก(1-3), 7.3ก(4-1), 7.3ก(4-2)

2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สถาบันวิจัยและพัฒนา กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลและการติดตามผลสำเร็จ เพื่อวัดประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม และแผนปฏิบัติการประจำปี และเป็นการประเมินผลว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือไม่ โดยตัวชี้วัดประกอบด้วย ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัดโครงการ และตัวชี้วัดรายกิจกรรม โดยสถาบันวิจัยฯ ได้มีการติดตามและกำกับ แผนปฏิบัติงาน โดยได้รายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยฯ และรายงานผลดำเนินงานไปยัง มหาวิทยาลัยทุกไตรมาส โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ดังตารางที่ 2.2ก(5)

ตารางที่ 2.2ก(5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

| ผลิตภัณฑ์หลัก | ตัวชี้วัด |
|--------------------|--|
| 1.งานวิจัย | 1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง |
| | 2. คริวเรือนอย่างน้อย 40 คริวเรือน มีรายได้เพิ่มขึ้น |
| | 3. จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์ มผช./ OTOP/ ออย. |
| | 4. ระดับความสมvolvรวมของคนในชุมชน |
| | 5. ระดับของคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเพิ่มขึ้น |
| | 6. มีศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน |
| 2.งานบริการวิชาการ | 1. ร้อยละงานวิจัยที่ตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน |
| | 2. ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยจากภายในและภายนอก |
| | 3. จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับสนับสนุนจากภายในและภายนอก |
| | 4. ร้อยละของผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ |

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม แผนปฏิบัติการประจำปี แผนพัฒนาบุคลากร ได้นำตัวชี้วัดจาก ผลิตภัณฑ์หลักของสถาบันวิจัยฯ ไปเป็นตัวชี้วัดหลักในแผนด้วยเช่นกัน เพื่อให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการนำเสนอผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการประจำสถาบันวิจัยฯ และประเมินความสำเร็จตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ของแผนโดยคิดเป็นร้อยละ ความสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ดังผลลัพธ์ที่ 7.5ข-1, 7.5ข-2, 7.5ข-3

2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่สร้างบริการใหม่ คุณค่าใหม่ ตลาดใหม่ และนวัตกรรม ในอนาคต ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ถึง 2570 โดยการนำงานวิจัยและนวัตกรรมมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยการสร้างบริการใหม่และคุณค่าใหม่ของสถาบันจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาและเผยแพร่ นวัตกรรมที่ตอบโจทย์ การพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น และสังคม ที่สามารถนำไปใช้ในท้องถิ่นได้จริง การนำเสนอ นวัตกรรมใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการศึกษาด้วยการพัฒนาแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และการประยุกต์ใช้นวัตกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ของสถาบันวิจัยฯ และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความท้าทายและความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การคาดการณ์นี้ยังสอดคล้องกับตัวชี้วัดสำคัญที่ วัดผลการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ดังตารางที่ 2.2ก(6)-1 และตารางที่ 2.2ก(6)-2

ตารางที่ 2.2ก(6)-1 ค่าคาดการณ์ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม

| ตัวชี้วัด | ค่าคาดการณ์ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ | | | | |
|---|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2566 | 2567 | 2568 | 2569 | 2570 |
| KRs201 ร้อยละความสำเร็จค่าเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 1 : ส่งเสริมและสนับสนุนงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่นและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 |
| KRs301 องค์ความรู้ใหม่ ผลงานวิจัย งานนวัตกรรมของ มหาวิทยาลัยที่นำไปใช้ ประโยชน์เพื่อการพัฒนาชุมชน กลยุทธ์ที่ 2 : ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน สังคม ท้องถิ่น ด้วยองค์ความรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม | 3 ชิ้นงาน | 6 ชิ้นงาน | 9 ชิ้นงาน | 11 ชิ้นงาน | 13 ชิ้นงาน |
| ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 3 : การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง | 75 คะแนน | 80 คะแนน | 85 คะแนน | 90 คะแนน | 95 คะแนน |

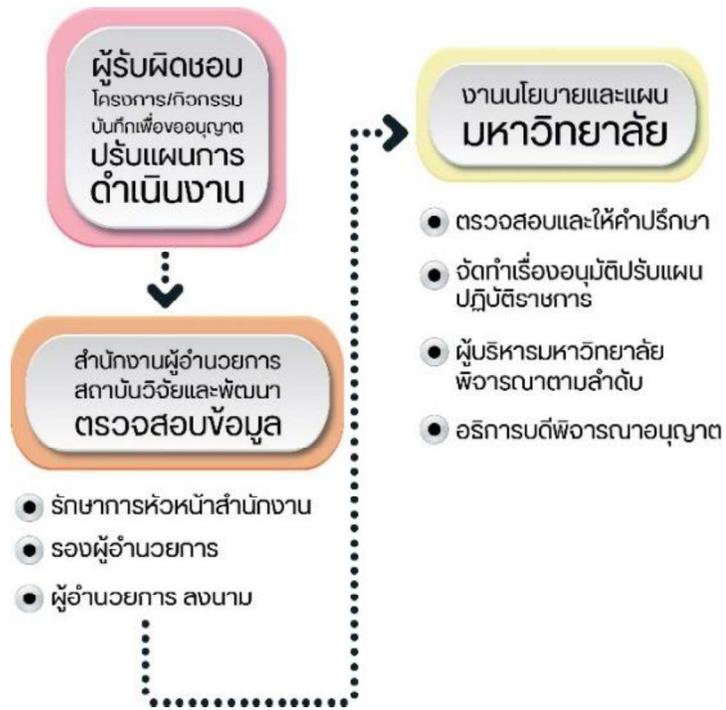
ตารางที่ 2.2ก(6)-2 ตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

| ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | | | | | หน่วยนับ | ผลลัพธ์ |
|--|----------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|
| | 2566 | 2567 | 2568 | 2569 | 2570 | | |
| จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับสนับสนุนจากภายในและภายนอก | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | บาท/คน | 7.5ข-2 |
| งานวิจัยที่ตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | ร้อยละ | 7.5ข-2 |
| ผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ | 10 | 15 | 20 | 20 | 25 | ร้อยละ | 7.5ข-2 |
| จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์ | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | ผลิตภัณฑ์ | 7.5ข-1 |
| จำนวนครัวเรือนเกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น | 10 | 15 | 15 | 20 | 20 | ร้อยละ | 7.5ข-1 |
| ความสำเร็จในงานบริการวิชาการที่มีกระทบเชิงบวกต่อชุมชน | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | ร้อยละ | 7.5ข-1 |
| ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | ร้อยละ | 7.5ข-1 |
| ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 85 | 85 | 85 | 85 | 85 | ร้อยละ | 7.5ข-3 |
| มาตรการกำกับดูแลกิจการของมหาวิทยาลัย โดยเน้นการใช้ระบบ EdPEx | 100 | 150 | 200 | 200 | 200 | คะแนน | 7.5ข-3 |

สถาบันวิจัยและพัฒนาจะปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปี โดยสามารถปรับตัวได้ทันทีเมื่อต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ เช่น การปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การลดงบประมาณจากภาครัฐ หรือการทบทวนเป้าหมายระหว่างปี ซึ่งทำให้การดำเนินงานยังคงเป็นไปตามเป้าหมายหลักของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

กรณีที่มีสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุจำเป็นหรือปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามแผน และมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการ สถาบันวิจัยฯ มีขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ทำบันทึกเพื่อขออนุญาตปรับแผนการดำเนินงาน 2) ตรวจสอบข้อมูลโดยสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ 3) งานนโยบายและแผนตรวจสอบและให้คำปรึกษา จัดทำเรื่องอนุมัติปรับแผนปฏิบัติราชการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาตามลำดับและอธิการบดีพิจารณาอนุญาต รายละเอียดดังภาพที่ 2.2ข

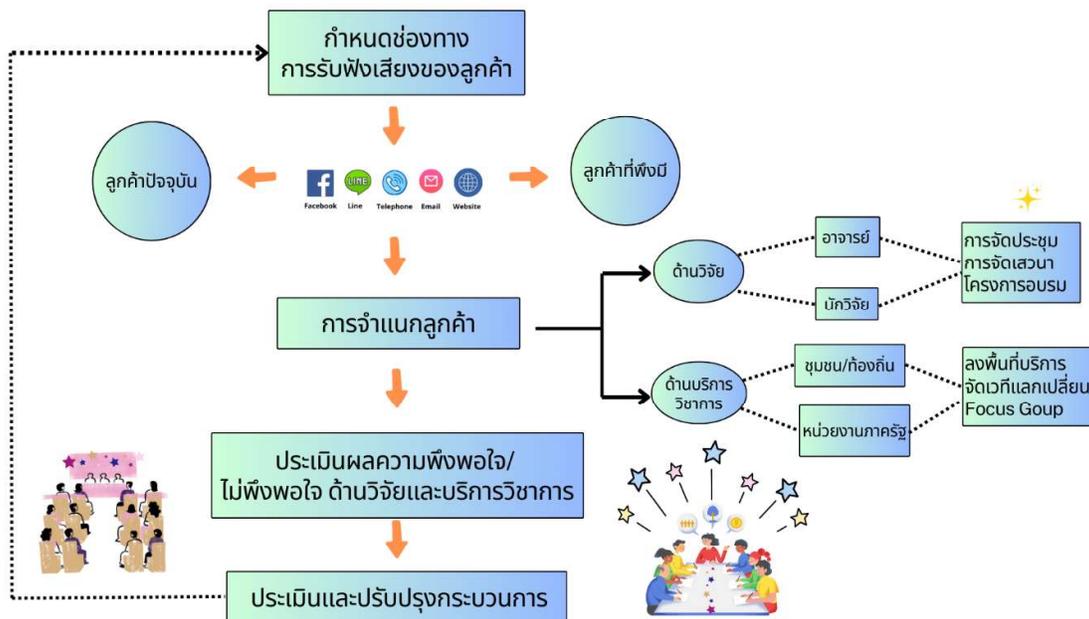


ภาพที่ 2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการในการจัดการความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการจากการรับฟังเสียงของลูกค้า จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวิจัย และด้านบริการวิชาการ P.1(1) โดยผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย และบุคลากรกลุ่มงานวิจัยฯ เป็นผู้ดูแลการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการ และตอบสนองความคาดหวัง ของลูกค้า โดยมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 RDI Customer Model

3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่พึงมีในผ่านช่องทาง E-mail Line Group Facebook แบบประเมิน สายตรงผู้บริหาร การประชุม Online website ข้อร้องเรียนและการสื่อสารกับลูกค้าอย่างเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ หนังสือประชาสัมพันธ์การจัดประชุมร่วมกับเครือข่าย การลงพื้นที่ให้บริการแก่ลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาของการดำเนินการ จัดกิจกรรมโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของสถาบันวิจัยฯ ตลอดทั้งปี ซึ่งสถาบันวิจัยฯ ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าด้านวิจัย และลูกค้าด้านบริการวิชาการ รวมถึงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(1-1), 7.2ก(1-2) , 7.2(1-3), 7.2ก(1-4) , 7.2ก(1-5) ความผูกพัน แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(2-2), 7.2ก(2-3) และความคาดหวังในการให้บริการของลูกค้า ผ่านแบบสอบถาม จากนั้นนำผลการประเมินมาทบทวนการให้บริการของสถาบันวิจัยฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการลูกค้าในปีถัดไป

ตารางที่ 3.1ก(1) วิธีการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

| กลุ่มลูกค้า | ช่องทาง/วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า | ความถี่ | สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้า | การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ | ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปี 2567 | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|-----------------|---|---|---|---|
| 1.อาจารย์ / นักวิจัย | 1. โทรศัพท์/ โทรสาร 2. e-mail 3. Line Group 4. Facebook 5. Webstie 6. การประชุม 7. แบบประเมิน 8. การติดต่อทางโทรศัพท์ 9.สายตรงผู้บริหาร | ต่อเนื่องทั้งปี | 1.ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2.ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3.ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ | ออกแบบ/ปรับปรุง/ พัฒนากระบวนการ ให้บริการ/กระบวนการ ทำงาน/ระบบการ ให้บริการของ สวพ. | - สร้างช่องทาง สื่อสารแบบ Real- time ผ่าน Line Group ทำให้ สามารถตอบสนอง ต่อข้อเสนอแนะ หรือปัญหาได้ รวดเร็ว - ลดข้อผิดพลาด ในการดำเนินงาน - ความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นจากการ สื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ | กลุ่มงานวิจัยและ จริยธรรมวิจัยใน มนุษย์ |
| 2.ชุมชน/ ท้องถิ่น | 1. การลงพื้นที่ 2. การจัดกิจกรรม 3. แบบประเมิน 4. การสัมภาษณ์ | ต่อเนื่องทั้งปี | ความต้องการและ ความคาดหวังของ ชุมชนท้องถิ่น | จัดทำข้อเสนอโครงการ บริการวิชาการ/ กิจกรรมให้ตรงกับ ความต้องการของ ชุมชน | - มีโครงการการ บริการวิชาการที่ ตอบสนองตาม ความต้องการของ ชุมชน - เกิดความร่วมมือ ระหว่าง มหาวิทยาลัยกับ ชุมชนอย่าง ต่อเนื่อง | กลุ่มงานบริการ วิชาการ |
| 3.หน่วยงาน ภาครัฐ/ เอกชน/ คู่ความร่วมมือ แบบเป็น ทางการและ ไม่เป็น ทางการ | 1. การประชุม 2. แบบประเมิน | ต่อเนื่องทั้งปี | ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ความ ต้องการ/ความ คาดหวัง | ปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการ | - เพิ่มโอกาสใน การขยายความ ร่วมมือ - เกิดการบูรณา การทางด้าน งานวิจัยและ บริการวิชาการ ร่วมกับภาคี เครือข่าย | -กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป -กลุ่มงานวิจัยและ จริยธรรมวิจัยใน มนุษย์ -กลุ่มงานบริการ วิชาการ |

สถาบันวิจัยฯ มีการกำหนดแนวทางระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการอย่างชัดเจน โดยใช้เครื่องมือ Survey Forms มาประเมิน ให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ จากนั้นนำข้อมูลสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาทบทวนวางแผน ออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการให้บริการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างทันที่ และสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร P.1ก(2) โดยมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะ แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(1-5), 7.2ก(2-1), 7.2ก(2-2), 7.2ก(2-3), 7.2ก(2-4) และความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาในระยะยาว โดยในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ มีผลลัพธ์จากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ตามตารางที่ 3.1ก (1) และจากผลลัพธ์การรับฟังเสียงของลูกค้าสามารถช่วยให้สถาบันวิจัยฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าทั้งในด้านวิจัยและบริการวิชาการเพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้าได้

3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีตและลูกค้าที่พึงมี โดยการติดตามข้อมูลลูกค้าที่เคยรับบริการ ด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ การแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและถ่ายทอดวิธีการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างเป็นระบบผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Website Line Facebook แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การจัดประชุมวิชาการฯ การจัดประชุมเครือข่ายด้านวิจัยและ ด้านบริการวิชาการ รวมถึงการลงพื้นที่สำรวจตามหน่วยงานและชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ การจัดเวทีประชาคมรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ความต้องการของลูกค้า มีการถอดบทเรียนโดยวิธีการ Focus Group และเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่พึงมีในอนาคตและลูกค้ากลุ่มเดียวกันกับมหาวิทยาลัยคู่แข่ง ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและข้อมูลสารสนเทศได้อย่างครอบคลุม แล้วนำมาวิเคราะห์ ออกแบบ ปรับปรุง พัฒนาขั้นตอนกระบวนการทำงาน ตลอดจนสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการต่อไป ในอนาคต

3.1ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ (Student and Other CUSTOMER SEGMENTATION, and Program and Service Offerings)

3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

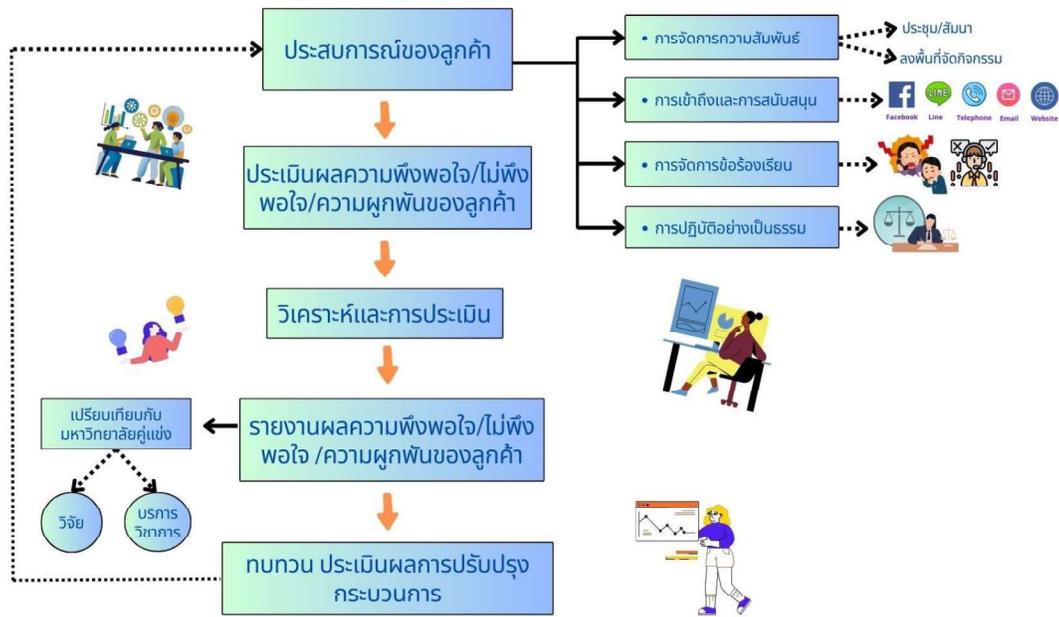
สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการจำแนกลูกค้า ออกเป็น 2 กลุ่ม ตามพันธกิจและการให้บริการ P.1ก(2) คือ 1) ด้านวิจัย ประกอบด้วย ผู้รับบริการภายใน อาจารย์/ นักวิจัย และผู้รับบริการภายนอก ภาครัฐ/ ภาคเอกชน 2) ด้านบริการวิชาการ ประกอบด้วย ชุมชนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนจังหวัด/ สถานศึกษา/ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมชลประทาน P.1ข (2) โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ เช่น คุณวุฒิ อายุ การศึกษา ความเชี่ยวชาญ องค์ความรู้ ลักษณะบริบท ของชุมชน ในการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามลักษณะการให้บริการด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการ นำมาสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจ แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(1-1), 7.2ก(1-2) , 7.2ก(1-3) , 7.2ก(1-4) ความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อวางแผนการดำเนินงานและถ่ายทอดสู่บุคลากรนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรม โครงการ การให้บริการและการเข้าถึงแหล่งทุน ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจ และ ความประทับใจในการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น

3.1ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Offerings)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการค้นหาข้อมูลสารสนเทศตามความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวังจากการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม คือ ด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ นำมากำหนดเป็นแนวทางการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า สามารถให้ลูกค้าเข้าถึงการให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และโทรศัพท์ รวมถึงการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบการจัดกิจกรรม การจัดประชุมกลุ่มย่อย การเปิดเวทีแลกเปลี่ยน การจัดเสวนา การประชาสัมพันธ์เชิงรุก การลงพื้นที่บริการสร้างเครือข่ายและขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ แสดงผลลัพธ์ 7.1ข (1-5) เป็นต้น โดยมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ตอบสนองการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพตรงตามความต้องการและเหนือความคาดหวังของลูกค้า เพื่อเป็นการขยายกลุ่มลูกค้าอื่นในอนาคต และนำมาถ่ายทอดสู่บุคลากรให้เป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าที่พึงมีในอนาคตมากยิ่งขึ้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการสร้างความผูกพันและเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการP.1ข(2) โดยผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ รับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นจากลูกค้า นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการ รวมทั้งสร้างความผูกพัน และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ด้วยกระบวนการสร้างความผูกพันและเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า โดยมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 การสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า

สถาบันวิจัยฯ มีการกำหนดแนวทางระบบการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม คือ ด้านวิจัย และด้านบริการวิชาการอย่างชัดเจน โดยใช้เครื่องมือ Customer Feedback Tools (เครื่องมือรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า) มาประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และนำผลลัพธ์จากการประเมินถ่ายทอดไปยังบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันของลูกค้าให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร P.1ก(2)

3.2ก ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Experience)

3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการจัดการความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต ทั้งทางด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการ โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) การสร้างความผูกพันผ่านการจัดการความสัมพันธ์ โดยการจัดการประชุมสัมมนา การลงพื้นที่ร่วมกิจกรรมตามประเพณีกับชุมชน และการจัดประชุมวิชาการร่วมกับเครือข่ายต่างๆ 2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า ผ่านเว็บไซต์ Facebook E-mail Line Group การจัดทำเวทีเสวนาและกิจกรรม Focus Group รวมถึงการจัดการจัดกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดี 3) การจัดการข้อร้องเรียนโดยใช้ระบบสารสนเทศ ในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถติดตามผลการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ความสำคัญกับความเสมอภาคต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าและช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น 5) การสำรวจและประเมินความพึงพอใจใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า 6) การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า นำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการเพื่อให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า 7) การเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้า โดยการให้บริการที่มีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และการตอบสนองจากลูกค้าที่รวดเร็ว การพัฒนาบุคลากรให้บริการที่เป็นมิตร ซื่อสัตย์ และมีจรรยาบรรณ เพื่อการสร้างความผูกพันและประสบการณ์ที่ดี โดยมีผลลัพธ์ที่ได้จากการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม โดยแสดงผลลัพธ์ 7.2ก(2-2), 7.2ก(2-3) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยฯ ผู้อำนวยการได้ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้หลักจริยธรรม P.1ก (2) เป็นแกนกลางในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังจริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีจิตบริการอย่างจริงใจ แสดงผลลัพธ์ 7.4ก โดยเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค และมีการสื่อสารอย่างโปร่งใส ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้

สถาบันวิจัยฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยมุ่งหวังให้เกิดการมีส่วนร่วม และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันวิจัยฯ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ความร่วมมือดังกล่าวนับเป็นรากฐานสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.2ก(1)

ตารางที่ 3.2ก(1) ตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | วิธีการ/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ | ผลลัพธ์ | การติดตามประเมินผล | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|---|---|--|
| 1.อาจารย์ /นักวิจัย | <ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรม/สัมมนาเพิ่มศักยภาพนักวิจัย - ให้คำปรึกษาในการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย - ประชาสัมพันธ์ทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอก - จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวิจัย | <ul style="list-style-type: none"> - นักวิจัยมีความรู้เพิ่มขึ้น - ส่งข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอทุนเพิ่มขึ้น - งานวิจัยมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน | <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินความพึงพอใจ - จำนวนข้อเสนอ/โครงการวิจัยที่ได้รับทุน - สถิติการตีพิมพ์ผลงาน | รองผู้อำนวยการ/กลุ่มงานวิจัย |
| 2.ชุมชน/ท้องถิ่น | <ul style="list-style-type: none"> - ลงพื้นที่เพื่อระดมความคิดเห็นและสำรวจความต้องการของชุมชน - จัดกิจกรรมบริการวิชาการเชิงรุกและวิจัยแบบมีส่วนร่วม - จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิจัยกับชุมชน | <ul style="list-style-type: none"> - ชุมชนได้รับความรู้และเกิดการพัฒนา - เกิดความร่วมมือระหว่างนักวิจัยและชุมชน - โครงการวิจัยตอบโจทย์ชุมชน | <ul style="list-style-type: none"> - สังเกตการณ์/สัมภาษณ์/แบบสอบถาม - รายงานผลสัมฤทธิ์โครงการ - การสรุปผลจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | รองผู้อำนวยการ/กลุ่มงานบริการวิชาการ |
| 3.หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ | <ul style="list-style-type: none"> - ทำ MOU / ข้อตกลงความร่วมมือ - ประชุมเชิงปฏิบัติการ/กิจกรรมสร้างเครือข่าย - เชิญร่วมเป็นที่ปรึกษาหรือกรรมการโครงการ - สื่อสารความก้าวหน้าโครงการอย่างต่อเนื่อง | <ul style="list-style-type: none"> - เกิดความร่วมมือด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการ - มีเครือข่ายสนับสนุนด้านทุนวิจัยเพิ่มขึ้น - เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน | <ul style="list-style-type: none"> - รายงานความก้าวหน้าโครงการ - การประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รายงานผลการประชุมและข้อเสนอแนะ | ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/กลุ่มงานวิจัย/กลุ่มงานบริการวิชาการ |

3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการช่วยให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้ 1) กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดำเนินการเข้าถึงสารสนเทศและสนับสนุนผู้เรียน 2) การค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สถาบันวิจัยฯ มีการดำเนินการสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการในการสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน 3) พัฒนาระบบสารสนเทศ สถาบันวิจัยฯ ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลงานวิจัยและระบบสารสนเทศด้านอื่น ๆ เช่น ฐานข้อมูลความต้องการชุมชน ฐานข้อมูลนักวิจัย และฐานข้อมูลแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การตัดสินใจในการสนับสนุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 4) กำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการวิจัยและบริการวิชาการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ website Facebook E-mail Line Group รวมถึงมีการจัดกิจกรรม เปิดเวทีเสวนา จัดอบรม focus Group การจัดประชุม ในรูปแบบ Online และ Onsite เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และรวดเร็ว 5) การถ่ายทอดความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ไปสู่บุคลากรสถาบันวิจัยฯ ทุกคน โดยมีการสื่อสารถ่ายทอด อบรม กำกับดูแลให้บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ ทำหน้าที่ให้บริการอย่างมีมาตรฐานน่าประทับใจ ดั่งคำนิยามของสถาบัน “โปร่งใส จริใจบริการ ประสานความร่วมมือ” P.1ก(2) 6) ติดตามและประเมินผล สถาบันวิจัยฯ มีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสนับสนุนที่จัดให้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ากลุ่มอื่น

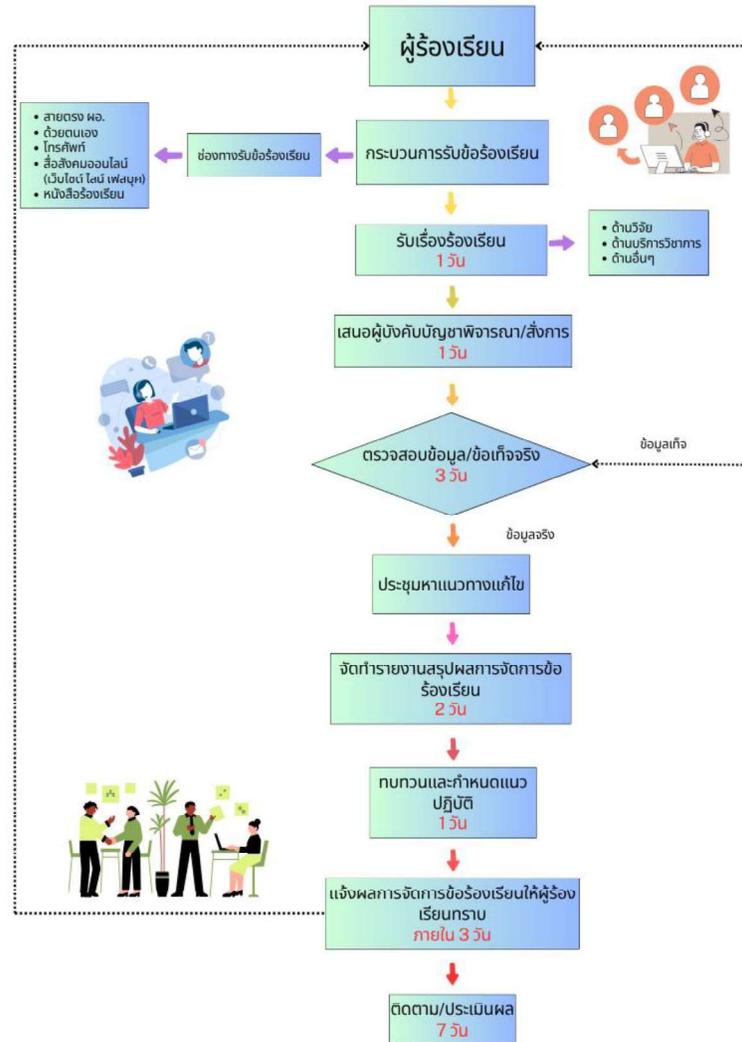
| กลุ่มลูกค้า/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย | สารสนเทศด้าน ความต้องการการ สนับสนุน | ช่องทางการสืบค้น สารสนเทศ | สิ่งสนับสนุน | ติดตามประเมินผล | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|--|--|---|--|
| 1.อาจารย์ / นักวิจัย | ระบบสารสนเทศ ด้านทุนวิจัย, ข้อมูลแหล่งทุน, ข้อมูลนักวิจัย | Website, Facebook, E-mail, Line Group, เวทิสาวนา, อบรม, ประชุม (Online/Onsite) | -ข้อมูลแหล่งทุนวิจัย/จำนวน งบประมาณ -ข้อมูลงานวิจัย -ข้อมูลข้อเสนอโครงการวิจัย -ข้อมูลกฎ/ระเบียบ/ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับงานวิจัย 1 การเบิกจ่ายค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทนการตีพิมพ์ เผยแพร่ 2 การรับรองจริยธรรมการ วิจัยในมนุษย์ | การประเมินความ พึงพอใจ/ไม่พึง พอใจ | รองผู้อำนวยการ/ กลุ่มงานวิจัย |
| 2.ชุมชน/ท้องถิ่น | ข้อมูลระบบ สารสนเทศด้านการ บริการวิชาการ -ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ชุมชน | Website, เวทิสาวนา, กิจกรรม Focus Group, สื่อ ประชาสัมพันธ์ | -โครงการบริการวิชาการ ตามความต้องการของชุมชน -บันทึกความร่วมมือกับ หน่วยงานภาครัฐ/ชุมชน -องค์ความรู้เกี่ยวกับ โครงการบริการวิชาการ | -การประเมินความ พึงพอใจ/ไม่พึง พอใจ -ประเมินผล โครงการร่วมกับ ชุมชน | รองผู้อำนวยการ/ กลุ่มงานบริการ วิชาการ |
| 3.หน่วยงาน ภาครัฐ/เอกชน/ คู่ความร่วมมือ แบบเป็นทางการ และไม่เป็น ทางการ | ระบบสารสนเทศ ด้านวิจัย, ข้อมูลระบบ สารสนเทศด้านการ บริการวิชาการ, ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ชุมชน | Website, Facebook, E-mail, Line Group, เวทิสาวนา, อบรม, ประชุม (Online/Onsite) | -ข้อมูลงานวิจัย -ข้อมูลข้อเสนอโครงการวิจัย -แผนงานโครงการบริการ วิชาการตามความต้องการ ของชุมชน -บันทึกความร่วมมือกับ หน่วยงานภาครัฐ/ชุมชน -องค์ความรู้เกี่ยวกับ โครงการบริการวิชาการ | -การประเมินความ พึงพอใจ/ไม่พึง พอใจ -ประเมินผล โครงการร่วมกับ ชุมชน -บันทึกข้อตกลง ความร่วมมือ | ผู้อำนวยการ/รอง ผู้อำนวยการ/กลุ่ม งานวิจัย/กลุ่มงาน บริการวิชาการ |

สถาบันวิจัย ฯ มีแนวทางดำเนินงานในการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการเก็บข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของ
ลูกค้า และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสนับสนุน เช่น ข้อมูลงานวิจัย, ข้อมูลนักวิจัย, ความต้องการชุมชน, แหล่งทุนมีการนำข้อมูลเข้าสู่
ช่องทางบริการการจดทรัพย์สินทางปัญญา การขอรับค่าสมนาคุณการตีพิมพ์เผยแพร่ เช่น Website, Facebook, Line Group มีการจัด
กิจกรรมโดยการจัดเวทิสาวนา, อบรม, Focus Group ทั้ง Onsite และ Online มีการใช้เครื่องมือ PDCA ในการประเมินผลและการปรับปรุง
ระบบ/หรือกิจกรรมตามผลลัพธ์ โดยทำการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในปี 2567 พบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มีความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบันในระดับดีมาก 7.1ก-11 และใช้ผลการประเมินและ
ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ เช่น ปรับปรุงฐานข้อมูล เพิ่มช่องทางบริการ ในปีถัดไป ซึ่งแนวทางการสนับสนุนลูกค้าได้มี
การบูรณาการเป็นวัฒนธรรมองค์กรโดยมีการถ่ายทอดข้อมูลให้กับบุคลากรทุกกลุ่มงาน เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างกลุ่มงานวิจัย
และบริการวิชาการ โดยยึดค่านิยมองค์กรเป็นหลัก

3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยมี
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางารับฟังที่หลากหลาย ได้แก่ สายตรงผู้อำนวยการ ติดต่อสอบถามโดยตรง โทรศัพท์ หนังสือ
ร้องเรียน website, Facebook, E-mail, Line Group โดยมีผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารรับผิดชอบเรื่อง
การรับข้อร้องเรียนนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหา
ข้อมูล แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(2-4), 7.4ก(3-3), 7.4ก(3-7), 7.4ก(4-3), 7.4ก(4-4), 7.4ก(4-7) ทั้งนี้จากการประเมินผลการดำเนินงานในปี

การศึกษา 2567 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน สถาบันวิจัยฯ ได้มีวางแผนหากเกิดกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น ผู้อำนวยการจะสั่งการให้รองผู้อำนวยการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขร่วมกัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการ พร้อมทั้งกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียนทันที เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันและนำไปปรับปรุง พัฒนา กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาและหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป โดยมีขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังภาพที่ 3.2ก(3)



ภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

จากภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันวิจัยฯ มีการจัดการข้อร้องเรียนโดย 1) ผู้ร้องเรียนอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กรที่พบปัญหา หรือพบข้อบกพร่องในการดำเนินงาน 2) ช่องทางรับข้อร้องเรียน มีการจัดเตรียมช่องทางข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น สายตรงผู้อำนวยการ ติดต่อสอบถามโดยตรง โทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน website, Facebook, E-mail, Line Group เพื่อความสะดวกในการเข้าถึง และสร้างความมั่นใจให้ผู้ร้องเรียน 3) รับเรื่องร้องเรียน บุคลากรที่กข้อมูลข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและจัดประเภทข้อร้องเรียน 4) เสนอผู้บังคับบัญชา ส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณาและตัดสินใจแนวทางเบื้องต้น 5) ตรวจสอบข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เก็บรวบรวมหลักฐาน หรือสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง 6) หาแนวทางแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุ และเสนอแนวทางแก้ไขให้ตรงจุด เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด 7) จัดทำรายงานสรุปผล เพื่อสรุปปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข และผลการดำเนินงาน นำเสนอต่อผู้อำนวยการ 8) ทบทวนและกำหนดแนวทางปฏิบัติ ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ 9) แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ตอบกลับผู้ร้องเรียนถึงแนวทางที่ดำเนินการ และผลลัพธ์อย่างสุภาพและโปร่งใส 10) ติดตามและประเมินผล ตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหาว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพหรือไม่ และเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.2ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

สถาบันวิจัยและพัฒนาปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม สถาบันดำเนินการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม เท่าเทียมกันต่อการให้บริการ และถ่ายทอดให้บุคลากรถือเป็นแนวปฏิบัติต่อลูกค้าได้ มอบหมายให้บุคลากรกลุ่มงานวิจัยและกลุ่มงานบริการวิชาการให้บริการกับลูกค้าอย่างชัดเจนและเป็นระบบ อีกทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญ ในงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบแสดงผลลัพธ์ 7.3ก(4-1) , 7.3ก(4-2) โดยการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและ มีความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

สถาบันวิจัยฯ มีกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้ว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนและลูกค้าโดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีกระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส โดยการประกาศใช้หลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติในการปฏิบัติต่อบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใสโดยไม่เลือกปฏิบัติ 2) การฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่านการประชุม หรือช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม 3) การตัดสินใจที่ยึดหลักความเป็นธรรมและมีเหตุผล โดยอ้างอิงหลักการและข้อเท็จจริง ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรืออคติได้อย่างไร โดยยึดหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ 4) การดำเนินการภายใต้กฎหมายและจริยธรรม มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจริยธรรมของสถาบันอย่างเคร่งครัด 5) การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีสร้างระบบที่ชัดเจนในการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เป็นธรรม และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง 6) การติดตามและประเมินผล เพื่อให้กระบวนการการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส และมีการปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น 7) การสื่อสารที่โปร่งใส มีการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย หลักเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ อย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ ได้เน้นย้ำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม โดยมีการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติงานแก่บุคลากร แสดงผลลัพธ์ 7.4ก(4-1) , 7.4ก(4-2) โดยในปี 2567 จากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ปรากฏว่า ผู้รับบริการ/ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ร้อยละ 86.6 7.2ก(1-1) , 7.2ก(1-2) , 7.2ก(1-3) , 7.2ก(1-4) กระบวนการเหล่านี้จะช่วยให้นักศึกษาสถาบันวิจัยฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใสและยุติธรรม

3.2ข การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า ตามภาพที่ 3.1 RDI Customer Model โดยได้กำหนดและแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีของสถาบัน และผู้อำนวยการมอบหมายให้บุคลากร (คุณวรรณิศา นัยชิต) เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ซึ่งคณะกรรมการมีกระบวนการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ที่เน้นการมีส่วนร่วมของลูกค้า และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ของการประเมิน และกลุ่มเป้าหมายชัด 2) ออกแบบและกำหนดแนวทางการสำรวจข้อมูล 3) พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล 4) กำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง 5) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่วางไว้ 6) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ 7) จัดทำรายงานผลการประเมิน พร้อมนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ 8) ติดตามประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้สถาบันวิจัยฯ มีแนวทางค้นหาความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผ่านช่องทางการสื่อสาร วัตถุประสงค์ วิธีการสื่อสาร การนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ระบุไว้ (ตารางที่ 3.2ข) รวมทั้งสารสนเทศที่ได้จากข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านกิจกรรมต่าง ๆ โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้ทั้งสองกลุ่มงานนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาวัฒนธรรม ทั้งนี้ตัววัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกพันธกิจถือเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน แสดงในผลลัพธ์ 7.2 เพื่อให้ส่วนงานใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง โดยนำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร บริการและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความประทับใจแก่ผู้รับบริการและนำไปสู่ความผูกพัน

โดยในปี 2567 สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า ทั้ง 2 กลุ่ม คือ 1) ด้านวิจัยด้วยแบบสอบถาม แบบสำรวจการสัมภาษณ์ การประชุม อบรม สัมมนา website, Facebook, Line โทรศัพท์ 2) ด้านบริการวิชาการ โดยการลงพื้นที่จัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(1-5) โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลเกี่ยวกับทุนวิจัย และการให้บริการของบุคลากร และจัดเก็บแบบประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศทั้ง 2 ด้านมาประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าในแต่ละด้านที่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากประเด็นคำถามและผลลัพธ์ที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด แสดงผลลัพธ์ 7.2ก(1) มาวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความผูกพันต่อลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยฯ

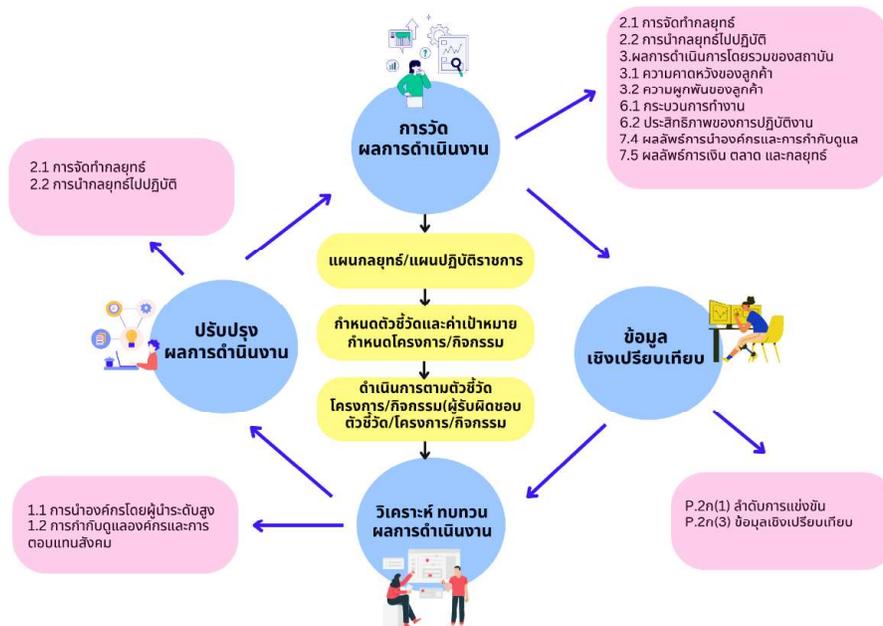
ตารางที่ 3.2ข วิธีการประเมินกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | วิธีการประเมิน | ช่วงเวลาการประเมิน | ผู้รับผิดชอบ | ผลการประเมิน |
|---|---|----------------------|--|-------------------------------------|
| 1. อาจารย์ /นักวิจัย | แบบสอบถามออนไลน์ / แบบสัมภาษณ์ / การประชุมรับฟังความคิดเห็น | ปีละ 1 ครั้ง | รองผู้อำนวยการ/กลุ่มงานวิจัย | 7.2ก(1-1) 7.2ก(1-2) 7.2ก(2-1) |
| 2. ชุมชน/ท้องถิ่น | แบบสอบถามจากการลงพื้นที่ / แบบประเมินหลังจบกิจกรรม / การลงพื้นที่พูดคุย | หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม | รองผู้อำนวยการ/กลุ่มงานบริการวิชาการ | 7.2ก(1-3) 7.2ก(1-4) 7.2ก(2-1) |
| 3. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ | แบบสอบถาม / ประเมินความร่วมมือทางวิชาการ | ปีละ 1 ครั้ง | ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/กลุ่มงานวิจัย/กลุ่มงานบริการวิชาการ | 7.2ก(1-3) 7.2ก(1-5) 7.5ก-2(3) |

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดำเนินการในการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน โดยสถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ มีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน มีวิธีการในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มีวิธีการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน และนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีผังภาพที่ 4.1-1



ภาพที่ 4.1-1 กระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

4.1ก การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measures)

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินงาน

สถาบันวิจัยฯ มีระบบการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานโดยผู้ว่าการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และบริหารวิชาการ วิเคราะห์กลยุทธ์ ระบบงาน และกระบวนการของสถาบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ เลือกปัญหา ทบทวน และกำหนดตัววัดผลการดำเนินการ ออกแบบ กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล ถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่การปฏิบัติและกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ติดตามตัวชี้วัด ซึ่งมีการกำหนดความถี่ในการติดตามการดำเนินงาน และประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยมีกระบวนการอย่างเป็นระบบ ดังนี้ 1) วิเคราะห์กลยุทธ์ระบบงานและกระบวนการของสถาบันวิจัยฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศและเลือกปัญหา โดยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ ทบทวนเป้าหมายของพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี เสี่ยงของลูกค้า และผลการดำเนินงาน โดยใช้ Gap Analysis และ Percent Average วิเคราะห์ปัญหาเชิงนโยบาย และเป้าหมายของพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ ซึ่งมีการติดตามข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลที่มีของสถาบัน 2) ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จัดเรียงปัญหาเลือกปัญหา เพื่อกำหนดตัวชี้วัดจากผลการวิเคราะห์ปัญหาจากข้อ 1 ครอบคลุมเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกำหนดตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนและสามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวกและสามารถนำไปวิเคราะห์ผลและเปรียบเทียบได้ 3) ออกแบบกำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล มีการกำหนดข้อมูลที่ต้องจัดเก็บโดยจัดเก็บบนระบบสารสนเทศของสถาบันฯ โดยใช้ระบบสารสนเทศ เช่น ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ และ ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์อื่น ๆ เช่น Microsoft Office , Google ซึ่งข้อมูลครบถ้วนครอบคลุม

ตามพันธกิจ ถูกต้อง ทันสมัย มีความปลอดภัย และมีการกำหนดความถี่ในการจัดเก็บข้อมูลตามพันธกิจ 4) ถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่การปฏิบัติ และกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานและการติดตามตัวชี้วัดตามพันธกิจ และถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่ผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มงานทั้งด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ผ่านการประชุมของสถาบัน ซึ่งดำเนินการถ่ายทอดตัวชี้วัดก่อนเริ่มปีงบประมาณ 5) ติดตามตัวชี้วัดโดยกำหนดความถี่ในการติดตามการดำเนินงาน โดยผู้อำนวยการวางแผนร่วมกับรองผู้อำนวยการ เพื่อวางระบบการกำกับติดตามตัวชี้วัด เป็นราย 6 เดือน และ 12 เดือน โดยรวบรวมข้อมูลจากการสืบค้นข้อมูล การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นข้อมูลที่มาจากหลากหลายแหล่งทั้งจากเอกสาร อินเทอร์เน็ต และบุคคล ข้อมูลที่ได้รับมามีการพิจารณาถึงความชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอ มีแหล่งที่มาของข้อมูลที่ชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ ที่สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินการได้จริง ใช้การสัมภาษณ์ หรือการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 6) ประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน สถาบันมีการสรุปผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ประสิทธิภาพผลการดำเนินงานของสถาบันในภาพรวม จากนั้นทำการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการวัดและบริหารจัดการประสิทธิภาพของสถาบันฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดจากการรายงานผลการดำเนินงาน

ในปี 2566 พบว่า การจัดเก็บข้อมูลในบางตัวชี้วัดยังไม่ชัดเจน ทำให้การรายงานผลอาจมีความคลาดเคลื่อน ในปี 2567 จึงได้ปรับปรุงวิธีการการเก็บข้อมูล โดยพัฒนาแบบสอบถามให้ตรงประเด็นตามตัวชี้วัดให้ชัดเจนมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับรับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม/การสอบถามข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศในการรายงานผลที่ถูกต้อง โดยการจัดผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ ดังตารางที่ 4.1 ก (1)

ตารางที่ 4.1ก(1) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาที่สำคัญ

| ข้อมูล | ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน | การเก็บรวบรวมข้อมูล | ความถี่ในการติดตามความก้าวหน้า | แสดงผลลัพธ์หมวด 7 |
|---------------------------------------|---|---------------------|--------------------------------|-------------------|
| ระดับปฏิบัติการประจำวัน | ร้อยละความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความผูกพันของบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน ต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน | แบบสอบถามออนไลน์ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.2ก. |
| ผลการดำเนินการโดยรวมด้านการวิจัย | จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับสนับสนุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| | ร้อยละของจำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในฐานข้อมูลระดับชาติหรือนานาชาติ | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| | จำนวนโครงการที่ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| | จำนวนผลงานที่ขึ้นขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| ผลการดำเนินการโดยรวมด้านบริการวิชาการ | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | แบบสอบถามออนไลน์ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| | ร้อยละขององค์ความรู้ที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนเพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| | ร้อยละของรายได้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นของชุมชนท้องถิ่น | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |
| | จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.4ก. |
| | จำนวนเครือข่ายด้านการวิจัยและบริการวิชาการเพิ่มขึ้น | ฐานข้อมูลสารสนเทศ | ปีละ 1 ครั้ง | 7.1ก. |

4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเลือกคู่เทียบและการทำ Benchmark เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ ดังภาพที่ 4.1ก(2)-1 มีกระบวนการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดข้อมูลที่ต้องใช้เปรียบเทียบ โดยพิจารณา เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และ ตัวชี้วัดสำคัญ (KPI) ที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน 2) เลือกหน่วยงานเปรียบเทียบที่เหมาะสม (Benchmarking) โดยพิจารณาจากสถาบันบริบทใกล้เคียงกัน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีขนาด บุคลากร พันธกิจคล้ายกัน ผลลัพธ์การดำเนินงานที่โดดเด่นกว่า เพื่อใช้

เป็นแบบอย่าง 3) ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบพิจารณาจากพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน โดยมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังนี้ 1) จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติ TCI 1 2) จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ 3) จำนวนงบประมาณที่สนับสนุนด้านงานวิจัยจากภายนอก 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ กับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ 5) ติดตามประเมิน ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อทบทวนข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และถ่ายทอดไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทบทวนเป้าหมาย ผลการดำเนินงาน นำมาปรับแผนยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ของสถาบันวิจัยฯ ในการประชุม เมื่อวันที่ 4-5 พฤศจิกายน 2567 ณ รัตนปุระ บีช รีสอร์ท จ.จันทบุรี ซึ่งมีผู้บริหารและบุคลากรทุกคนเข้าร่วมประชุม



ภาพที่ 4.1ก(2)-1 ขั้นตอนการเลือกคู่เทียบและการทำ Benchmark

4.1ข การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review, and Improvement)

4.1ข(1) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

ผู้อำนวยการ มอบรองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายทำการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถาบันวิจัยฯ โดยใช้กระบวนการ PDCA ดังนี้

1. วางแผนการดำเนินงานด้านวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการ ด้านการนำองค์กร ลูกค้ำ บุคลากร และการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปี
 2. การปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามตัววัดผลการดำเนินการของสถาบันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำหรับนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ในรายไตรมาส ราย 6 เดือน และรายปี จากผู้ทำหน้าที่กำกับติดตาม
 3. ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้างานแต่ละฝ่ายตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงาน รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบประเมินความสำเร็จของสถาบัน และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาให้สำเร็จตามเป้าหมายไว้ สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของสถาบันและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินการอยู่
 4. ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยนำผลจากการตรวจสอบมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัด
- โดยผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ ร่วมกันให้ข้อเสนอแนะ ทบทวนแผนการดำเนินงาน กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 4.1-2



ภาพที่ 4.1-2 ขั้นตอนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.1ข(1) การวิเคราะห์ ทบทวน และแผนการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา

| ประเด็น การทบทวน | ความถี่ | กลไกวิเคราะห์ | ผลการทบทวน | การวางแผนงานเพื่อปรับปรุง | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------|---------|---------------|--|--|---|
| ด้านการวิจัย | 1 ปี | Gap Analysis | จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับ สนับสนุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ | พัฒนานักวิจัยให้เขียนเสนอขอทุน วิจัยจากแหล่งทุนต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานวิจัย |
| | 1 ปี | Gap Analysis | ร้อยละของจำนวนงานวิจัยที่ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ใน ฐานข้อมูลระดับชาติหรือนานาชาติ | พัฒนานักวิจัยให้เขียนบทความวิจัย ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติให้เพิ่มมากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานวิจัย |
| | 1 ปี | Gap Analysis | จำนวนโครงการที่ได้รับการ รับรองจริยธรรมการวิจัยใน มนุษย์ | สนับสนุนให้นักวิจัยทำวิจัยและยื่น ขอร้องการรับรองจริยธรรมการวิจัยใน มนุษย์ให้เพิ่มมากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานวิจัย |
| | 1 ปี | Gap Analysis | จำนวนผลงานที่ยื่นขอรับ ความคุ้มครองทรัพย์สินทาง ปัญญา | สนับสนุนให้นักวิจัยยื่นขอรับความ คุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาให้เพิ่ม มากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานวิจัย |
| ด้านการบริการ วิชาการ | 1 ปี | Gap Analysis | ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย | พัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการ ที่ตอบสนองความพึงพอใจของ ผู้รับบริการให้มากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานบริการ วิชาการ |
| | 1 ปี | Gap Analysis | ร้อยละขององค์ความรู้ที่ ถ่ายทอดสู่ชุมชนเพิ่มขึ้นและ สามารถนำความรู้ไปใช้ ประโยชน์ | พัฒนาองค์ความรู้จากโครงการ บริการวิชาการที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ จริงให้เพิ่มมากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานบริการ วิชาการ |
| | 1 ปี | Gap Analysis | ร้อยละของรายได้ครัวเรือนที่ เพิ่มขึ้นของชุมชนท้องถิ่น | จัดโครงการบริการวิชาการที่ส่งเสริม ให้ชุมชนมีความรู้และทักษะที่ สามารถสร้างรายได้ครัวเรือนได้ให้ เพิ่มขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานบริการ วิชาการ |
| | 1 ปี | Gap Analysis | จำนวนพื้นที่ที่รับบริการ วิชาการ | ขยายพื้นที่ในการให้บริการวิชาการ | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานบริการ วิชาการ |
| | 1 ปี | Gap Analysis | จำนวนเครือข่ายด้านการวิจัย และบริการวิชาการเพิ่มขึ้น | สร้างเครือข่ายด้านการวิจัยและ บริการวิชาการให้เพิ่มมากขึ้น | รองผู้อำนวยการฝ่าย วิจัย/กลุ่มงานบริการ วิชาการ |

4.1ข(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สถาบันวิจัยฯ มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา โดยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ และบุคลากร ทุกคนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลของกิจกรรมต่าง ๆ และนำผลการดำเนินงานมาจัดอันดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA มุ่งเน้นการสังเกต วิเคราะห์ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดความสำเร็จของสถาบัน พิจารณาความมั่นคงทางการเงิน และการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต รวมทั้งหาแนวทางในการสร้างนวัตกรรมจากการพิจารณาผลการดำเนินงานของสถาบัน ดังตารางที่ 4.1 ข(1)

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลและสารสนเทศทั้งที่เป็นดิจิทัลและรูปแบบอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่แม่นยำ คงสภาพ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันเวลา ปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ โดยมีการบริการสารสนเทศของสถาบันวิจัยฯ ตามภาพที่ 4.2-1



ภาพที่ 4.2-1 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

4.2ก ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

4.2ก(1) คุณภาพ (Quality)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ เป็นผู้รับผิดชอบโดยให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลสารสนเทศทั้งที่เป็นดิจิทัลและรูปแบบอื่นให้มีความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) ประชุมวางแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นประจำทุกเดือนมีการกำหนดปฏิทินการประชุมและการทวนสอบข้อมูลสารสนเทศของสถาบันวิจัยฯ 2) กำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ และดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยหัวหน้าฝ่ายงานด้านงานวิจัยและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และด้านงานยุทธศาสตร์และบริการวิชาการ และเจ้าหน้าที่ธุรการของสถาบันดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารฉบับจริง ฐานข้อมูลงานวิจัย นักวิจัย โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ระบบข้อมูลสารสนเทศวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (NRIS) ของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ <http://edoc.aru.ac.th> ระบบนี้ช่วยในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารทั้งหนังสือภายใน ภายนอก คำสั่ง หรือประกาศอื่น ๆ รวมถึงการออกเลขหนังสือ หรือคำสั่งของมหาวิทยาลัย 3) รายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ เป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ตามตารางที่ 4.2 ก(1) 4) วิเคราะห์/ประเมินผลกระบวนการผู้รับผิดชอบข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันร่วมกับโปรแกรมเมอร์ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ) และนำเสนอความต้องการที่จะปรับปรุงแก้ไข 5) ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงานการจัดการข้อมูลและสารสนเทศตามขอบเขตของสิทธิ์

ตารางที่ 4.2ก(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ

| ลักษณะข้อมูล | ข้อมูลสารสนเทศ | วิธีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ |
|---------------------|--|--|
| ความแม่นยำ | เอกสารฉบับจริง ฐานข้อมูลงานวิจัย ระบบข้อมูลสารสนเทศวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (NRIIS) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | - มีการฝึกอบรมผู้บันทึกข้อมูล ผู้ดูแลระบบ - มีการบันทึกข้อมูลตามเงื่อนไขตามมาตรฐาน - ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลคุณภาพข้อมูลตามมาตรฐาน |
| ถูกต้อง เชื่อถือได้ | | - มีการป้อนข้อมูลและสารสนเทศเข้าไปในระบบที่ถูกต้อง - ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ไม่มีการสูญหายหรือผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานของซอฟต์แวร์ |
| เป็นปัจจุบัน | | - ผู้ใช้บันทึกข้อมูลเป็นปัจจุบัน - สามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลา |
| ปลอดภัย | | - มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลให้กับผู้ใช้ทุกคน - มีการยืนยันตัวบุคคล - มีการสำรองข้อมูล |
| รักษาเป็นความลับ | | - มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ - มีวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล |

4.2ก(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีการเพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้ โดยมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) การมอบหมายหน้าที่เพื่อจัดการสารสนเทศอย่างมีระบบ ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศ 2) รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม ได้แก่ Google Spreadsheet ระบบข้อมูลสารสนเทศวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (NRIIS) และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดหมวดหมู่ แยกประเภทอย่างชัดเจน ประเภททุนวิจัย รายงานความก้าวหน้า บทความวิจัย 3) มีการอัปเดตและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ข้อมูลสามารถ ค้นหา และเข้าถึง ได้ทั้งข้อมูลปัจจุบันและย้อนหลัง 4) การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงง่าย ได้แก่ เว็บไซต์ของสถาบัน (Website: <https://aru.ac.th/rdi>) เผยแพร่ผ่านเฟซบุ๊ก เครือข่ายสังคมออนไลน์ของสถาบันวิจัยฯ (Facebook: <https://www.facebook.com/RDIARU>) ไลน์กลุ่ม Rdi News (https://line.me/R/ti/g/3P2_68dPHc) 5) การรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ ในปี 2566 สถาบันวิจัยฯ พบว่า ระบบการส่งโครงการเพื่อขอรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ใน Google site เป็นระบบออนไลน์มีหลายขั้นตอนทำให้นักวิจัยบางท่าน ไม่สามารถส่งเอกสารโครงการได้ และ ไม่มีคู่มือให้นักวิจัยการเข้าระบบเพื่อส่งโครงการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์

โดยในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับฟังมาทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามวงจร PDCA โดยผู้อำนวยการได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำคู่มือการเข้าระบบเพื่อส่งโครงการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ดังตารางที่ 4.2 ก(2)

ตารางที่ 4.2 ก(2) กระบวนการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ

| ประเด็น | การดำเนินการ |
|--|---|
| กระแสไฟฟ้าดับโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทำให้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศหยุดทำงาน | - มีการติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า UPS - มีการเตือนจากอุปกรณ์เมื่อมีไฟฟ้าดับ |
| การสูญเสียข้อมูล | - มีการ Backup ข้อมูล |
| เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว | หาเครือข่ายอุปทานคู่ความร่วมมือเพื่อการเตรียมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำรอง |

4.2ก(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและกลุ่มงานวิจัย เป็นผู้ดูแลความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ทั้งที่เป็นข้อมูลที่จับต้องได้ดิจิทัลสารสนเทศ และจัดการข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นพิเศษ ทั้งด้านสินทรัพย์ ด้านเทคโนโลยีทรัพย์สินทางปัญญา และทางด้านการเงิน ผ่านระบบคลาวด์ (Cloud-based) ระบบที่ใช้ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet-enabled

SYSTEMS) และมีแผนรับมือเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ (CIRP) ตามรูปแบบของ สำนักงานคณะกรรมการ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) โดยสถาบันวิจัยฯใช้ระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจในการใช้ข้อมูล สถาบันวิจัยฯ มีกระบวนการการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1. Identify -แยกแยะข้อมูล 2. Protect –การป้องกัน ดูแล ฝึกอบรม 3. Detect –แนวทางการตรวจจับ การบุกรุกข้อมูล 4. Response – การจัดการกับปัญหา 5. Recover-การฟื้นตัว และ 6. Emergency-รองรับภาวะฉุกเฉิน ดังตารางที่ 4.2 ก(3)

ตารางที่ 4.2ก(3) การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

| กระบวนการ | การป้องกัน | การรักษาและการดำเนินการ | การติดตาม |
|---|--|--|--|
| 1. Identify -แยกแยะข้อมูล | การบันทึกไฟล์วอลล์ด้านความปลอดภัย | ประชุมและร่วมวิเคราะห์ระบบสารสนเทศและข้อมูลในระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญ เพื่อแบ่งประเภทความลับของข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล | รายงานข้อมูลในระบบสารสนเทศ เดือนละ 1 ครั้ง |
| 2. Protect –การป้องกัน ดูแล ฝึกอบรม | การคัดกรองอีเมล/ควบคุมสแปม/มัลแวร์ | กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้เข้าถึงข้อมูล โดยใช้ Username และ Password | รายงานการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ เดือนละ 1 ครั้ง |
| 3. Detect –แนวทางการตรวจจับ การบุกรุกข้อมูล | การปรับปรุงระบบปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ | มีระบบการตรวจจับการบุกรุกข้อมูลในระบบสารสนเทศ โดยให้โปรแกรมเมอร์ผู้รายงานการบุกรุก | รายงานการบุกรุกระบบสารสนเทศ |
| 4. Response – การจัดการกับปัญหา | ระบบสำรอง การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต | 1. ระบุปัญหาที่เกิดขึ้น 2. วางแผนการแก้ปัญหา 3. มอบหมายงานให้บุคลากรตามแผนที่วางไว้ 4. ประเมินการแก้ไขปัญหา | รายงานผลการแก้ไขปัญหา |
| 5. Recover-การฟื้นตัว | การบำรุงรักษาอุปกรณ์ | มีการ Backup ข้อมูล | รายงานการตรวจสอบ การ Backup ข้อมูล |
| 6. Emergency-รองรับภาวะฉุกเฉิน | ระบบรองรับสภาวะฉุกเฉิน เช่น สำรองไฟและสำรองข้อมูลต่างๆ | มีตารางซ่อมบำรุงและรักษาเป็นประจำ | รายงานซ่อมบำรุงและรักษา |

ในปี 2567 พบว่า นักวิจัยและบุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่สามารถเข้าถึงคลาวด์ (Cloud-based) เนื่องจากพบปัญหาเรื่องหน่วยความจำถูกจำกัด จึงให้นักวิจัยและบุคลากรสำรองข้อมูลไปไว้ใน One drive แต่ก็พบปัญหาเรื่องการต่ออายุการใช้งานทำให้นักวิจัยและบุคลากรไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำรองไว้ได้ ผู้อำนวยการจึงได้กำชับให้บุคลากรทำการสำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไว้หลายๆ ช่องทาง

4.2ข ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

4.2ข(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สถาบันวิจัยและพัฒนา ให้ความสำคัญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่มีคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเป็นประธานในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลจากวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบันวิจัยฯ และจากการรับฟังเสียงจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และปัญหาความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ มาจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ เพื่อให้ KM เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา และบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งมุ่งหวัง หลังจากนั้นนำข้อมูลมาจัดการความรู้โดยใช้การดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA ผ่านกระบวนการ 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ มีการวางแผนและการวิเคราะห์ความต้องการในการสร้างและจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน และพัฒนาบุคลากรของสถาบัน โดยจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานในการจัดการความรู้ เพื่อคัดเลือกประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ทำการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของบุคลากรที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน และองค์ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย อาจารย์นักวิจัยและชุมชน 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้มาจัดทำรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปฏิบัติงาน 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยคณะกรรมการดำเนินงานในการจัดการความรู้ ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลองค์ความรู้และกลั่นกรองความรู้ที่เป็นประโยชน์พัฒนาการปฏิบัติงาน และพัฒนาบุคลากรของสถาบัน ตลอดจนวางแผนเผยแพร่องค์ความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ สถาบันมีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับบุคลากร โดยมีการเผยแพร่ทางเอกสารคู่มือ แผ่นพับ และเผยแพร่ทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของสถาบัน, LINE, Facebook ซึ่งบุคลากรในสถาบันสามารถเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีความคล่องตัว 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติที่ดี

เผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และจัดทำคลิปวิดีโอ เผยแพร่ทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของสถาบัน, LINE, Facebook รวมทั้งจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7) การเรียนรู้โดยการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้จัดกิจกรรมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เมื่อวันที่ 4-5 พฤศจิกายน 2567 ณ รัตนปุระ บีช รีสอร์ท จ.จันทบุรี เรื่อง “การพัฒนางานวิจัย งานจริยธรรมการวิจัย การจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและงานประกันคุณภาพ” เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ เกิดการเรียนรู้และได้นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในการจัดการความรู้ในปีถัดไป ดังภาพที่ 4.2-2



ภาพที่ 4.2-2 การจัดการความรู้

4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีวิธีการค้นหาการปฏิบัติงานที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศผ่านการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี และกลยุทธ์องค์กร เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายในพันธกิจหลัก โดยมีแนวทางการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) สรรหาองค์ความรู้ในระดับสถาบันจากความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี 2) กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกสรรหาแนวปฏิบัติที่ดี โดยการจัดการกิจกรรม KM Day เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีระดับสถาบัน 3) จัดกิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันวิจัยฯ โดยมีมหาวิทยาลัยในเครือข่ายกลุ่มศรีอยุธยาเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยนำผลงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้รับระดับเด่นร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเปิดโอกาสให้เครือข่ายร่วม Learn & Sharing 4) เผยแพร่องค์ความรู้ โดยการถ่ายทอดขยายผลความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร โดยสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย และช่องทางโซเชียลอื่น ๆ 5) ทบทวนผลการดำเนินงานและปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานในแต่ละปี จากการสอบถามผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้นไปลงมือปฏิบัติ และร่วมกันหาแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีถัดไป รวมทั้งค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศใหม่

วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศนี้ถูกนำไปปฏิบัติในสถาบันวิจัยฯ อย่างต่อเนื่องโดยดำเนินการจัดการกิจกรรม KM Day และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกปีการศึกษา เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ของสถาบันวิจัยฯ เช่น เว็บไซต์ Facebook Page และ Line ในปีการศึกษา 2566 สถาบันวิจัยฯ มีการประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และผลการนำแนวปฏิบัติไปใช้จริง โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การอภิปรายกลุ่มเพื่อสะท้อนประโยชน์ของแนวปฏิบัติที่นำไปใช้ และผู้บริหารและบุคลากรใช้ผลการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อวางแผนปรับปรุงและค้นหาแนวปฏิบัติใหม่ในปีถัดไป

ในปีการศึกษา 2567 สถาบันวิจัยฯ ดำเนินจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของแต่ละสถาบันในเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา โดยจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดการความรู้ การพัฒนาระบบบริหารจัดการสถาบันวิจัยฯ สู่ความเป็นเลิศและธรรมาภิบาล ระหว่างวันที่ 4-5 พฤศจิกายน 2567 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศจากกระบวนการ KM ในการพัฒนางานวิจัย งานจริยธรรมการวิจัย การจัดการทรัพย์สินทางปัญญา และงานประกันคุณภาพ เพื่อให้แต่ละสถาบันนำองค์ความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานของแต่ละ

สถาบัน โดยใช้ผลงานจากกระบวนการ KM เป็นต้นแบบในการให้คำปรึกษาและถ่ายทอดแก่บุคลากร และเชื่อมโยงวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเข้าสู่ การประกันคุณภาพภายใน EdPEX และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนางานวิจัย งานจริยธรรม และยุทธศาสตร์ของสถาบัน

4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

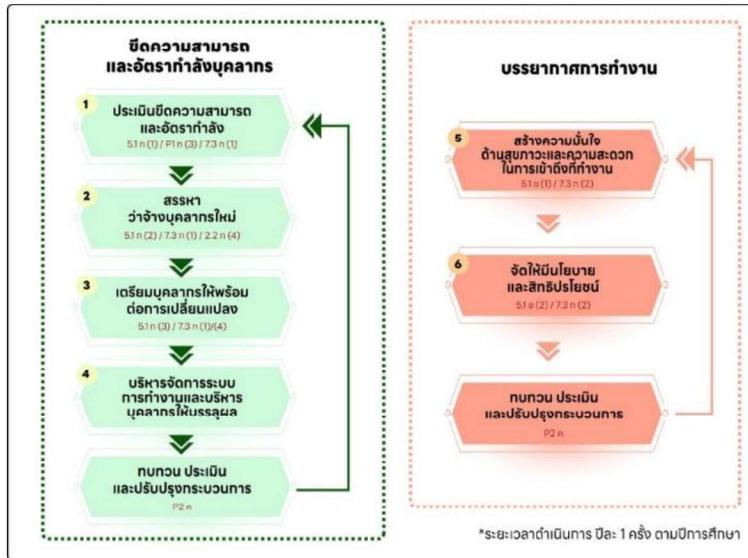
สถาบันวิจัยและพัฒนา มุ่งสร้างนวัตกรรมไว้ในแผนกลยุทธ์ของสถาบัน มีการให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีของการปฏิบัติงาน ของบุคลากร มีการมุ่งเน้นสร้างนวัตกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการวิจัยและด้านบริการวิชาการ โดยมีกระบวนการดำเนินการดังนี้ 1) มีการวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันของสถาบัน รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทั้งด้านการวิจัยและบริการวิชาการ การวิเคราะห์คู่แข่ง และการตรวจสอบแนวโน้มในตลาด เพื่อระบุปัญหาหรือโอกาสที่มีต่อการพัฒนาและนวัตกรรมในองค์กร 2) รวบรวม ข้อมูลและแนวคิดจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การสัมภาษณ์ สอบถาม สำรวจความคิดเห็น 3) สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้าง นวัตกรรมในองค์กร โดยใช้การเสริมสร้างทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ใหม่ๆให้กับบุคลากร 4) ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักรู้ถึงโอกาส และความเป็นไปได้ในการพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อให้นโยบายและแผนกลยุทธ์สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ให้กับสถาบัน 5) มีการดำเนินการตามแผนการที่กำหนดขึ้นโดยสนับสนุนโครงการและกิจกรรมที่เป็นเลิศ มีการจัดการความเสี่ยง และการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ในปี พ.ศ. 2566 สถาบันวิจัยฯ ได้รับผลการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งสะท้อนว่า การสร้างนวัตกรรมของสถาบันยังไม่ชัดเจน และมีจำนวนน้อย ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้เปิดเวทีรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยได้นำข้อเสนอแนะมาทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานได้กำหนด เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ที่มุ่งเน้น การสร้างนวัตกรรมให้ตอบสนองต่อ ความต้องการของชุมชน และเพิ่มจำนวนผลงานนวัตกรรมที่เป็นรูปธรรมและใช้ได้จริงในพื้นที่ เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ตรงกับบริบทของชุมชนในพื้นที่ และยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถาบันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้ในปี 2567 มีผลงานในการสร้างนวัตกรรมของสถาบันวิจัยฯ เพิ่มขึ้น ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP ให้กับกลุ่มจักสานตำบลน้ำเต้า อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 1. แก้วเยติจากหวายเทียม 2. ฝาซีจากหวายเทียม 3. โถกจากหวายเทียม และ 4. ตะกร้าจากเส้นพลาสติก ซึ่งเป็นการสร้างนวัตกรรมตามความต้องการของชุมชน สะท้อนถึงผลการดำเนินงานของสถาบันที่บรรลุผล สำเร็จตามพันธกิจได้

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

สถาบันวิจัยและพัฒนา ให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยมีโดยมีแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และความเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลและบริหารจัดการสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการ ดังภาพที่ 5.1-1



ภาพที่ 5.1-1 ระบบการจัดการสภาพแวดล้อมของบุคลากร

สถาบันวิจัยและพัฒนา ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยนำนโยบายและแผนด้านบุคลากร มาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งสายบริหารและสายสนับสนุน เพื่อให้เกิดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรตามภาพที่ 5.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 - 4 เพื่อให้การจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรบรรลุผลโดยมีการดำเนินงานที่เป็นระบบและเชื่อมโยงต่อเนื่องกันซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ ด้านบรรยากาศการทำงานตามภาพที่ 5.1-1 ในขั้นตอนที่ 5 - 6 มีการสร้างความมั่นใจด้านสุขภาวะความสะอาดในการเข้าถึงที่ทำงาน ตลอดจนมีนโยบายและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากร โดยมีการทบทวน ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการ โดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ด้วยการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการประเมินและนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง สถาบันวิจัยฯ บริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง คำนึงถึงการสร้างบรรยากาศการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลลัพธ์การดำเนินงาน 7.3ก(2) มีการนำศักยภาพของตนเองมาใช้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร P.1ก(2) เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันฯ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.1ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

5.1ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY Needs)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารรับผิดชอบกระบวนการประเมินและอัตรากำลังของบุคลากร โดยมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลดังภาพที่ 5.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ความสามารถของบุคลากรเทียบกับภาระกิจที่รับผิดชอบและตรวจสอบอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภาระงานของแต่ละกลุ่มงานด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะหลัก (P.1ก(2)) และแผนด้านบุคลากรของสถาบันฯ ปีละ 1 ครั้ง แยกตามประเภทของบุคลากรตามกระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง ดังภาพที่ 5.1-2

นอกจากนี้ผู้อำนวยการ ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมการเตรียมความพร้อมในการขึ้นเป็นผู้บริหาร การขอตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งชำนาญการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมการเตรียมความพร้อมในการขึ้นเป็นผู้บริหาร รุ่นที่ 1 จำนวน 3 คน และในปี 2567 ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเตรียมความพร้อมในการขึ้นเป็นผู้บริหาร การขอตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งชำนาญการ รุ่นที่ 2 จำนวน 3 คน ในวันที่ 27 – 23 พฤษภาคม 2567 ณ โรงแรมบางแสน เฮอริเทจ จังหวัดชลบุรี และได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ในวันที่ 17 – 18 มิถุนายน 2567 ณ รอยัลฮิลส์ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดนครนายก ดังผลลัพธ์ 7.3ก(1-1), 7.3ก(1-2), 7.3ก(1-3), 7.4ก(1-4)

สถาบันวิจัยฯ มีการติดตามทบทวน ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการบริหารอัตรากำลังโดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ปีละครั้ง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์อัตรากำลังด้านจำนวนและคุณภาพให้เกิดความเหมาะสม และช่วยให้การบริหารจัดการบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้



ภาพที่ 5.1-2 กระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง

5.1ก(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รับผิดชอบด้านการดูแลบุคลากรใหม่ โดยมีกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากร ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ดังภาพที่ 5.1-1 ในขั้นตอนที่ 2 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการรับบุคลากรใหม่เข้ามามีคุณสมบัติเหมาะสมตามตำแหน่ง สามารถตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร โดยกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากร ดังตารางที่ 5.1-ก(2)

ตารางที่ 5.1ก(2) กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากรใหม่

| ขั้นตอน | การดำเนินการ |
|-------------------------------------|---|
| 1. การเตรียมการรับสมัครคัดเลือก | 1.1 วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน โดยคณะกรรมการจัดทำแผนและอัตรากำลัง พิจารณาจาก พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ปริมาณงาน โครงสร้างตำแหน่งบุคลากรในปัจจุบัน ปีละ 1 ครั้ง 1.2 กำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptions) คุณสมบัติของบุคลากร (Job Specifications) และ สมรรถนะหลักที่ต้องขอของตำแหน่งต่างๆ โดย ผู้อำนวยการรองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ปีละ 2 ครั้ง |
| 2. การคัดเลือก | 2.1 ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะและทักษะตรงตาม Job Description และสมรรถนะหลักที่ต้องการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2.2 ดำเนินการคัดเลือก โดยกำหนดวิธีการ และรูปแบบการคัดเลือก พิจารณาจากความรู้ ความสามารถ คุณวุฒิตามมาตรฐานตามตำแหน่ง และทักษะด้านต่างๆ ตามตำแหน่งของบุคลากร |
| 3. การเตรียมความพร้อมของบุคลากรใหม่ | 3.1 ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรม และทัศนคติในการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันและสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมและสมรรถนะหลักขององค์กร มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ตรงกับสายงาน 3.2 มีการแต่งตั้งระบบพี่เลี้ยง เพื่อคอยให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานในช่วงทดลองงาน โดยเพื่อนร่วมงาน ให้การต้อนรับ ที่ใกล้ชิดเสมือนพี่น้อง แนะนำเรื่องการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนในองค์กร การปรับตัว การอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างมีความสุข |

| ขั้นตอน | การดำเนินการ |
|-------------------------|---|
| 4. การประเมินผลการทำงาน | 4.1 บุคลากรใหม่ต้องผ่านการประเมินผลการทำงานทดลองปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลา 1 ปี โดยผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลทดลองการปฏิบัติงานตามระเบียบของมหาวิทยาลัย |
| 5. การบรรจุบุคลากรใหม่ | 5.1 บรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่เข้าสู่สัญญา โดยงานทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย |
| 6. การติดตาม | 6.1 ทบทวน ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการด้านบุคลากรใหม่ โดยคณะกรรมการจัดทำแผนและอัตรากำลัง ปีละ 1 ครั้ง |

โดยในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ไม่มีการรับบุคลากรใหม่ เนื่องจากบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ มีครบตามกรอบอัตรากำลังของมหาวิทยาลัย จึงไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังใหม่

5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รับผิดชอบด้านการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ดังภาพที่ 5.1-1 ในขั้นตอนที่ 3 โดยมีกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จของการเตรียมขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจ เช่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรโดยการเข้ารับการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งงานและพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ในช่วงที่มีการเพิ่ม/ลดจำนวนบุคลากร กำหนดภาระงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะและจำนวนบุคลากร มีการวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อเตรียมให้บุคลากรมีทักษะที่หลากหลาย สามารถทำงานได้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร นำไปสู่การกำหนดแนวทาง วิธีการอบรม และหลักสูตรในการอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ดังตารางที่ 5.1ก(3)

ตารางที่ 5.1ก(3) การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

| ประเด็น | การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง |
|--------------------------------------|---|
| 1. ด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร | - สายบริหาร มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนานักบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมการเป็นผู้บริหารระดับสูงของสถาบันฯ - สายสนับสนุน มีการหมุนเวียนหน้าที่การทำงานของบุคลากรใน แต่ละตำแหน่ง ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และสนับสนุนให้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นระดับชำนาญการ |
| 2. ด้านเทคโนโลยี | - มีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานสำหรับบุคลากร ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และอินเทอร์เน็ต รวมถึงฐานข้อมูลวารสาร งานวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ เพื่อรองรับการทำงานของบุคลากร - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน สนับสนุนให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ได้แก่ ARU Digital Workflow, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น - มีระบบออนไลน์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประชุม ให้เกิดความคล่องตัวและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ เช่น Zoom Meeting , LINE GROUP สถาบันวิจัยฯ เป็นต้น |

โดยในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้กำหนดแนวทางรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ที่จำเป็น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร กรณีมีความเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ดังตารางที่ 5.1ก(3) ผลที่ได้พบว่า บุคลากรสายบริหารร้อยละ 100 และสายสนับสนุน ร้อยละ 100 ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน แสวงผลลัพธ์ 7.3ก(1-1), 7.3ก(1-2), 7.3ก(1-3), 7.3ก(1-4) จากนั้นมีการติดตาม ทบทวน ประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และได้กำหนดแนวทางรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ในปีถัดไป

5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร บริหารจัดการการทำงานให้บรรลุผล ดังภาพที่ 5.1-1 ในขั้นตอนที่ 4 มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผลโดยใช้สมรรถนะหลัก เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงาน ดังภาพที่ 5.1-3



ภาพที่ 5.1-3 กระบวนการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผล

โดยขั้นตอนที่ 1 มีการวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร รูปแบบการทำงาน และวิธีการจัดการบุคลากร นำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 มีการจัดระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารบุคลากรออกเป็น 2 สายคือ สายบริหาร และสายสนับสนุน เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย ขั้นตอนที่ 3 มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายจากแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ถ่ายทอดสู่บุคลากร กำหนดผู้รับผิดชอบ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยใช้สมรรถนะหลักในการจัดรูปแบบการบริหารบุคลากร นำไปสู่ขั้นตอนที่ 4 มีการกำหนดภาระงานขั้นต่ำและผลงานของบุคลากร เพื่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และพัฒนาบุคลากร โดยภาระงานของบุคลากรต้องตอบสนององวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่กำหนด จากนั้น ขั้นตอนที่ 5 มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ (รายไตรมาส) และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นำไปสู่ขั้นตอนที่ 6 ส่งเสริม ยกย่อง และชมเชยบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น รวมทั้งมีผลงานและ/หรือวิธีการทำงานที่บรรลุผลในระดับดี และขั้นตอนที่ 7 มีการประเมินและทบทวนกระบวนการเพื่อปรับปรุงการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผล ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard เพื่อวางแผนการบริหารจัดการการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผลดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังตารางที่ 5.1ก(4)

ตารางที่ 5.1ก(4) การทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อการทำงานให้บรรลุผล

| วัตถุประสงค์ | | | | วิธีการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุผล |
|--------------|---|---|---|---|
| A | B | C | D | |
| / | | | | ผู้อำนวยการ มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการให้กับบุคลากร มีการแต่งตั้งชุดทำงานเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และให้บุคลากรจัดทำแผนปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างเป็นรูปธรรม |
| / | | | | กำหนดเป็นตัวชี้วัดให้บุคลากร ต้องผ่านการอบรมบุคลากร จากหน่วยงานภายในหรือภายนอก มีการปรับหลักเกณฑ์การอบรม เช่น สามารถเข้ารับการอบรมแบบออนไลน์ได้ |
| / | / | | | พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการกำกับและติดตามงาน/โครงการ/กิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ |
| | / | | | การคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่งาน เริ่มตั้งแต่ กระบวนการรับสมัครบุคคลใหม่ คือ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรใหม่เพื่อลดช่องว่าง และเพื่อสร้างผลงานตามสมรรถนะหลัก |
| | / | | | ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร โดยเน้นค่านิยม “โปร่งใส จริงใจบริการ ประสานความร่วมมือ” เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี |
| | | / | | นำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการลูกค้ากลุ่มอื่น มาเป็นข้อกำหนดของระบบการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง ตามรูปที่ 5.1-1 |
| | | | / | ส่งเสริมและเสนอชื่อบุคลากรที่มีผลงาน เข้ารับรางวัล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่มีผลงานประจักษ์อย่างโดดเด่น |

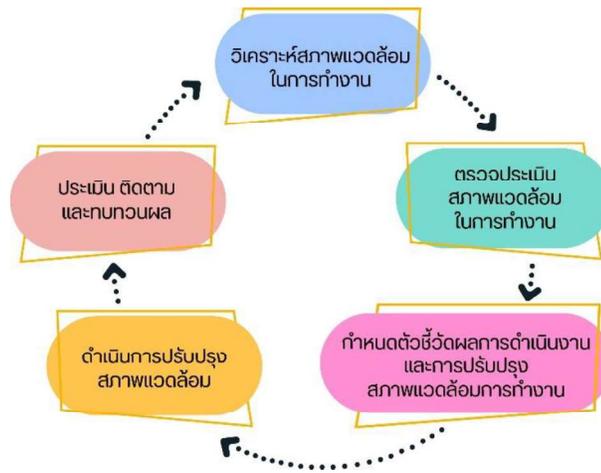
หมายเหตุ : A คือการทำงานเพื่อให้คณะฯ บรรลุผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์, B คือ การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก, C คือ การส่งเสริมความสามารถในการฟื้นตัว และ D การมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง

5.1ข.บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workplace Climate)

5.1ข.(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ มีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะมีความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน โดยมีกระบวนการดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยนำ พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554 มาใช้เป็นมาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพิจารณาความเสี่ยงด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความสะดวกใน

การเข้าถึงสถานที่ทำงาน ขั้นตอนที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ขั้นตอนที่ 5 ประเมิน ติดตาม และทบทวนผลการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานทุกปี ตามภาพที่ 5.1-4



ภาพที่ 5.1-4 กระบวนการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงาน

ในปี 2566 สถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการประเมินความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของบุคลากรสายบริหาร พบว่า มีร้อยละ 89 และความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 90 ในประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่อง อุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์) ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า จากการติดตามประเมินผลโดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ปีละครั้ง นำไปสู่การวิเคราะห์และจัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงาน สถาบันวิจัยฯ ได้มีการนำผลการประเมินมาเข้าที่ประชุมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน

ในปี 2567 มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของบุคลากรสายบริหาร เพิ่มขึ้นร้อยละ 91 แสดงผลลัพท์ 7.3ก(2-1) และความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 92 แสดงผลลัพท์ 7.3ก(2-2) เนื่องจากได้รับงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 5.1ข(1) สภาพแวดล้อมการทำงาน

| ด้าน | การดำเนินงาน | ตัวชี้วัด |
|--|---|------------------------------|
| สุขภาพ เป้าหมาย: เพื่อเสริมสร้างสุขภาพส่วนบุคคล | การทำประกันกลุ่ม / การตรวจสุขภาพประจำปี / ตรวจวัดความดัน/การส่งเสริมการออกกำลังกาย | 7.3 ก (2-3) |
| ความปลอดภัย เป้าหมาย: เพื่อสร้างความปลอดภัยในการทำงาน | การรักษาความปลอดภัยของ รปภ. ในพื้นที่สถาบันฯ / การติดตั้งกล้องวงจรปิด / อุปกรณ์ดับเพลิง / กิจกรรม Big Cleaning Day | 7.3 ก (2-4) |
| ความสะดวกในการทำงาน เป้าหมาย: เพื่อสร้างความสะดวก สะอาด และอำนวยความสะดวกด้าน IT/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน | -ด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่างในห้องทำงาน/ระบบเครื่องปรับอากาศ -ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ จัดให้มีระบบ Wi-Fi ที่ครอบคลุม / ระบบการให้บริการของหน่วยงานแบบออนไลน์ / ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Work Flow/ คอมพิวเตอร์ทำงาน/ เครื่องพิมพ์/เครื่องสแกนเอกสาร / เครื่องถ่ายเอกสาร/โทรทัศน์/ โทรสาร/ ตู้เก็บเอกสาร/ โต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอตามจำนวนบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 7.3 ก (2-1) , 7.3 ก (2-2) |

5.1ข(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Compensation and Benefits)

ผู้อำนวยการ สนับสนุนบุคลากรในด้านสิทธิประโยชน์ มีการกำหนดนโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) สำรวจความต้องการและความคาดหวัง โดยเทียบเคียงผลประโยชน์และการสนับสนุนกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร แยกตามประเภทบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน 2) นำผลการสำรวจมาจัดลำดับความสำคัญ 3) ดำเนินการตอบสนองความต้องการของบุคลากร แยกตามประเภทบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน และ 4) มีการติดตาม ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการเพื่อนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือ Balanced

Scorecard นำไปสู่การวิเคราะห์และจัดการนโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรในปีถัดไป โดยมีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ดังตารางที่ 5.1ข(2)

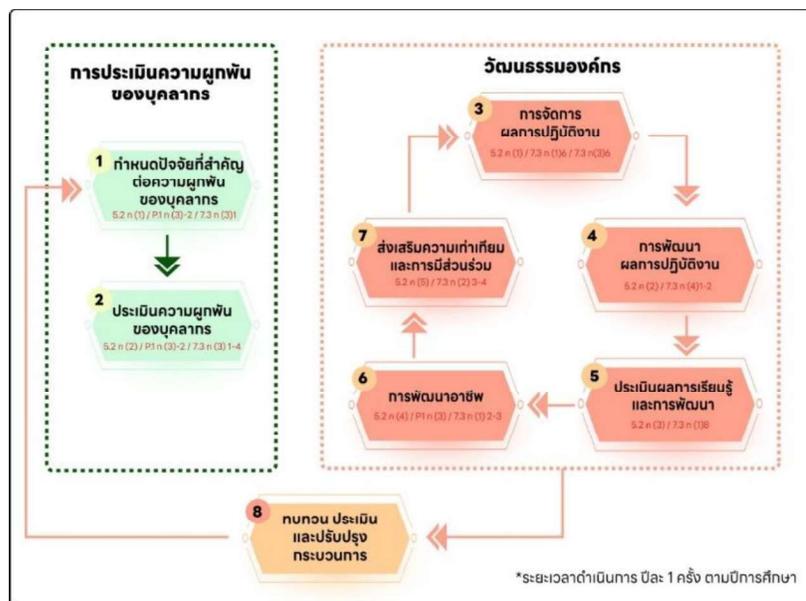
ในปี 2567 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรสายบริหาร มีร้อยละ 91 แสดงผลลัพธ์ 7.3ก(2-5) และบุคลากรสายสนับสนุนมีร้อยละ 89 แสดงผลลัพธ์ 7.3ก(2-3), 7.3ก(2-6)

ตารางที่ 5.1ข(2) สวัสดิการและสิทธิประโยชน์บุคลากร

| สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ | บุคลากร | |
|--|-----------|-------------|
| | สายบริหาร | สายสนับสนุน |
| การประกันสังคม | ✓ | ✓ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | ✓ | ✓ |
| บริการห้องพยาบาล | ✓ | ✓ |
| การลาต่าง ๆ ได้แก่ ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อนประจำปี | ✓ | ✓ |
| คำปรึกษาพยาบาล (OPD & IPD) | ✓ | ✓ |
| การตรวจร่างกายประจำปี | ✓ | ✓ |
| เงินรักษาพยาบาลครอบครัวบุคลากร | ✓ | ✓ |
| ช่วยเหลือกรณีมรณกรรม | ✓ | ✓ |
| การจัดสรรเงินกองทุนพัฒนาบุคลากร | ✓ | ✓ |
| ประกันสุขภาพกลุ่ม | ✓ | ✓ |
| สวัสดิการยืดหยุ่น ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะอาชีพ/สวัสดิการอาหารกลางวัน/สวัสดิการบัตรกำนัล/สวัสดิการสนับสนุนการออม/สวัสดิการส่งเสริมบุคลิกภาพ/สวัสดิการส่งเสริมการท่องเที่ยว/สวัสดิการการบริการด้านยานพาหนะ/สวัสดิการสนับสนุนที่พักที่อยู่อาศัย/สวัสดิการสนับสนุนค่าสาธารณูปโภค/สวัสดิการด้านการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะต่าง ๆ/สวัสดิการการบริการด้านทันตกรรม/สวัสดิการการออกกำลังกาย/สวัสดิการการบริการทางสายตา/สวัสดิการตรวจสุขภาพเฉพาะทาง/สวัสดิการสนับสนุนในการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว/สวัสดิการสนับสนุนประกันชีวิตแบบบำนาญ/สวัสดิการรักษาในคลินิกแพทย์แผนไทย | ✓ | ✓ |

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ผู้อำนวยการ มีนโยบายการสร้าง ความผูกพันของบุคลากร โดยมอบหมายรองผู้อำนวยการ ทั้ง 3 ฝ่าย และหัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีกระบวนการสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยดำเนินการบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมและกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อหล่อหลอมบุคลากรให้มีทัศนคติและแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันมีการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือ 360-Degree Feedback ปีละ 1 ครั้ง ดังภาพที่ 5.2-1



ภาพที่ 5.2-1 การสร้างความผูกพันบุคลากร

5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

ผู้อำนวยการมอรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และหัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางที่จะช่วยผลักดันและเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรโดยมีกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลมีการกำหนดกรอบปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรดังภาพที่ 5.2-1 ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารเพื่อเสริมสร้างการทำงานอย่างมีความสุข ให้สอดคล้องกับค่านิยมของสถาบันฯ P.1ก(2) โดยมีกระบวนการกำหนดแนวทางและปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรดังแสดงในตารางที่ 5.2ก(1) มีขั้นตอนที่เป็นระบบดังนี้ 1) การสำรวจความผูกพันของบุคลากร ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความผูกพันของบุคลากร โดยออกแบบแบบสอบถามให้ครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความรู้สึกมีส่วนร่วม และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ 2) การจัดประชุม Focus Group เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของบุคลากรทั้งสายบริหารและสายสนับสนุน เพื่อพูดคุยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน 3) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะจากการประเมินแบบ 360 องศา มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อระบุพฤติกรรมหรือปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพัน เช่น ภาวะผู้นำ การสื่อสาร การให้คำปรึกษา และความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม และรายงานต่อ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้นำผลจากการประเมินมาปรับปรุงเพื่อสร้างแรงจูงใจในระดับรายบุคคล โดยคำนึงถึงลักษณะงาน และความต้องการของบุคลากร ดังผลลัพธ์ 7.3ก(3-1), 7.3ก(3-2), 7.3ก(3-3), 7.3ก(3-4), 7.3ก(3-5), 7.3ก(3-6), 7.3ก(3-7) เพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจและเพิ่มความผูกพันต่อสถาบันวิจัยฯ มากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดกิจกรรมภายในสถาบันวิจัยฯ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ งานสังสรรค์วันเกิดของบุคลากร งานตรุษจีน วันวาเลนไทน์ งานประเพณีสงกรานต์ งานคริสต์มาส งานเลี้ยงสังสรรค์วันขึ้นปีใหม่

ตารางที่ 5.2ก(1) การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

| ขั้นตอน | การดำเนินการ |
|---|---|
| 1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎีและปัจจัยด้านความผูกพันของบุคลากร | ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของบุคลากร โดยอ้างอิงทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยค่าจุนและปัจจัยจูงใจ โดยใช้ในการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการ ร่วมกันคัดเลือกประเด็น/ข้อคำถาม และให้ความเห็นชอบในหัวข้อแบบสอบถามเพื่อประเมินความผูกพันของบุคลากร |
| 2. ดำเนินการสำรวจความผูกพัน | ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม โดยใช้แบบประเมินอิเล็กทรอนิกส์ Google Form แยกตามประเภทของบุคลากร สายบริหารและสายสนับสนุน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ปีละ 1 ครั้ง (7.3ก(3-6), 7.3ก(3-7)) |

| ขั้นตอน | การดำเนินการ |
|----------------------------------|--|
| 3. ประเมินและทบทวนผลการดำเนินงาน | ทำการทบทวนผลการดำเนินงานและปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร แต่ละสายงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อหาแนวทางในการสร้างความผูกพันและได้ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรที่เหมาะสมในปีถัดไป |

5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

ผู้อำนวยการ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการทั้ง 3 ฝ่าย และหัวหน้าสำนักงานดำเนินการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้ง 2 สาย แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผ่านแบบประเมินอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) เพื่อประเมินและกำหนดแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 5.2ก(2)

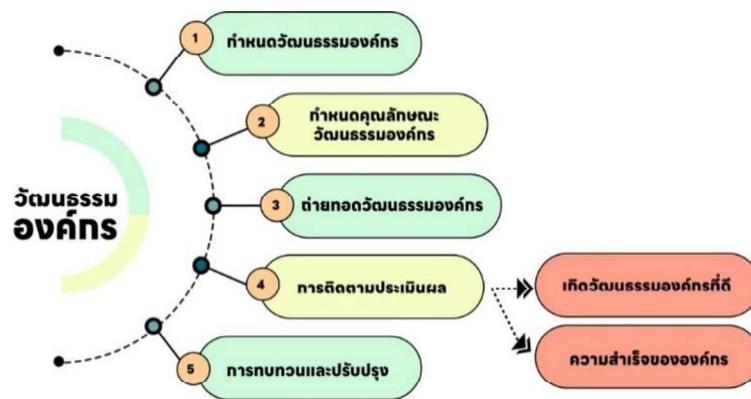
ตารางที่ 5.2ก(2) ตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร

| รูปแบบ | ตัวชี้วัด | บุคลากร | | วิธีการ | ความถี่ |
|---------------|---|-----------|-------------|---|-----------------|
| | | สายบริหาร | สายสนับสนุน | | |
| ทางการ | ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร | ✓ | ✓ | สำรวจโดยใช้แบบประเมินอิเล็กทรอนิกส์ Google Form | ปีละ 1 ครั้ง |
| ไม่เป็นทางการ | อัตราการลาออก | ✓ | ✓ | การเก็บข้อมูล | เดือนละ 1 ครั้ง |
| | จำนวนการร้องทุกข์ | ✓ | ✓ | การเก็บข้อมูล | เดือนละ 1 ครั้ง |

ในปี 2567 พบว่าการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรสายบริหาร มีร้อยละ 93 แสดงผลลัพธ์ 7.3ก(3-6) และสายสนับสนุน มีร้อยละ 91 แสดงผลลัพธ์ 7.3ก(3-7) และมีปัจจัยความผูกพัน ความต้องการ และความคาดหวังของบุคลากร แยกตามกลุ่มบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน (P.1 ก (3)) รวมทั้ง ผลการสำรวจอย่างไม่เป็นทางการ ที่ยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจและความผูกพันอย่างชัดเจน นำไปสู่การทบทวนแนวทางการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร มาวิเคราะห์ปัจจัยการสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยใช้ทฤษฎีของ Vroom (Expectancy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญต่อการประเมินบุคลากรโดยพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดเพื่อสะท้อนความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ อัตราการลาออก และจำนวนการร้องทุกข์ พบว่า บุคลากรสายบริหาร ไม่มีการลาออก ดังผลลัพธ์ 7.3ก(3-1) และบุคลากรสายสนับสนุน ไม่มีการย้ายหน่วยงาน ลาออก ดังผลลัพธ์ 7.3ก(3-2) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากบุคลากร แสดงผลลัพธ์ 7.3ก(3-3) จากการประเมินความผูกพันของบุคลากร ผู้บริหารได้ร่วมพิจารณาผลการประเมินและหาแนวทางเพื่อสร้างความผูกพันให้กับบุคลากร ดังนี้ 1) การเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) 2) ส่งเสริมให้มีการทำงานแบบทีม (Teamwork) 3) ส่งเสริม/สนับสนุนให้บุคลากรสร้างผลงานเพื่อขึ้นตำแหน่งที่สูงขึ้น 4) การให้ความรู้ที่สำคัญและความสำเร็จในงานโดยการยกย่องเชิดชูเกียรติ 5) จัดกิจกรรมสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากร เช่น วันเกิด วันคริสต์มาส วันปีใหม่ วันสงกรานต์ นำไปสู่ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการติดตามประเมินผลโดยใช้เครื่องมือ 360-Degree Feedback ปีละ 1 ครั้ง

5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational CULTURE)

ผู้อำนวยการ มอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง การดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร โดยเน้นการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น ในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนร่วมกันกำหนดคุณลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรเป็นวัฒนธรรมที่โปร่งใส ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันตัดสินใจให้กับองค์กรได้ จึงเกิดวัฒนธรรมองค์กร คือ “พัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ” โดยมีการจัดประชุมบุคลากร เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจน ตอบข้อซักถาม และรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากบุคลากร ผู้อำนวยการมีกระบวนการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม “โปร่งใส จริใจบริการ ประสานความร่วมมือ” (P.1ก(2)) อย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลตามภาพที่ 5.2-2



ภาพที่ 5.2-2 วิสัยธรรมองค์กร

โดยในปี 2567 ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ทำการทบทวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมร่วมกับบุคลากรผ่านที่ประชุมบุคลากร ประจำสถาบันวิจัยฯ เพื่อทบทวนถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร (P.1(2)) จนนำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยใช้กระบวนการ ดังนี้ 1) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร 2) สื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรผ่านช่องทาง ได้แก่ การประชุม เอกสารเผยแพร่ สื่อสังคมออนไลน์ 3) ส่งเสริมการเรียนรู้การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านกิจกรรม การระดมความคิดเห็น การมอบรางวัลให้กับบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร 4) การเป็นแบบอย่างของผู้บริหารในการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแสดงให้เห็นถึงค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรในการทำงาน 5) การทบทวนประเมิน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเข้าใจและการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันวิจัยฯ การทบทวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมจากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการภาพรวม (งานวิจัยและบริการวิชาการ) ของสถาบันวิจัยฯ อยู่ในระดับดี ร้อยละ 4.33 ตามผลลัพธ์ 7.2ก(1-6) จากการติดตามและประเมินผลโดยใช้เครื่องมือ PDCA ปีละ 1 ครั้ง นำไปสู่การวิเคราะห์และการวางแผนนำค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ผู้บริหาร เห็นว่า บุคลากรมีรูปแบบการทำงานร่วมกันในทุกกิจกรรม มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน โดยมุ่งสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า โดยยึดถือวัฒนธรรมองค์กรเป็นหลัก ดังตารางที่ 5.2x จึงไม่มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ 5.2x การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม

| วัฒนธรรมองค์กร | ค่านิยม | กิจกรรม/รายละเอียด | ความถี่ |
|---------------------------|---|--|-------------------------------|
| พัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ | โปร่งใส | 1. การเผยแพร่แผนปฏิบัติการประจำปี และงบประมาณต่อบุคลากรทุกระดับ (โครงการ/กิจกรรม/ยุทธศาสตร์/บริการวิชาการ) | ปีละ 1 ครั้ง |
| | | 2. การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของชุมชน | ปีละ 1 ครั้ง |
| | | 3. การรายงานผลความก้าวหน้าและการใช้จ่ายงบประมาณในที่ประชุม | รายไตรมาส |
| | | 4. กิจกรรม No Gift Policy | ปีละ 1 ครั้ง |
| | จริงใจบริการ | 1. การใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและนำผลมาปรับปรุงบริการ | หลังการดำเนินโครงการเสร็จสิ้น |
| | | 2. การบริการให้สะดวกรวดเร็ว ลดภาระผู้รับบริการ | รายวัน |
| ประสานความร่วมมือ | 3. จัดเวทีรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เช่น เปิดเวทีสาธารณะ หรือ กล้องรับความคิดเห็น | รายวัน | |
| | 1. จัดประชุมหารือร่วมกับคณะเครือข่ายวิจัย | รายไตรมาส | |
| | 2. กิจกรรมสัมมนาเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) | ปีละ 3 ครั้ง | |

5.2ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการ โดยมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับการจัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกสาย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสถาบันฯ แยกตามประเภทของบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน ดังตารางที่ 5.2ค(1)-1 และตารางที่ 5.2ค(1)-2

นอกจากนี้ มีการประกาศชื่นชม ให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการประเมินในระดับดีเด่น ดีมาก และมีการเสนอชื่อเข้ารับรางวัล เช่น รางวัลบุคลากรดีเด่นระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และในปี 2567 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีร้อยละ 100 แสดงผลลัพธ์ 7.3ก(3-5) จากการติดตามประเมินผลการจัดการผลการปฏิบัติงาน ปีละ 1 ครั้ง โดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard นำไปสู่การทบทวนปรับปรุง การวางแผนความก้าวหน้าของบุคลากรจากผลการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้บริหารรายบุคคล เพื่อรับทราบข้อมูล และจุดที่ควรพัฒนาตนเองให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบการประเมินถัดไป

ตารางที่ 5.2ค(1)-1 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายบริหาร

| ขั้นตอน | การดำเนินการ |
|---|---|
| 1. กำหนดเป้าหมายภาระดำเนินงาน บริหาร และงานอื่นๆ ตามมหาวิทยาลัย กำหนด | ผู้อำนวยการฯ มอบหมายภาระงานตามหน้าที่ให้รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายและหัวหน้าสำนักงานโดยครอบคลุมงานด้านบริหาร และงานอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ปีละ 2 ครั้ง |
| 2. จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน | ผู้อำนวยการฯ มอบหมายจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อการวางแผนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างเป็นระบบ โดยผู้อำนวยการฯ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลสำเร็จตามเป้าหมาย |
| 3. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน | บุคลากรสายบริหารจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ปีละ 2 ครั้ง |
| 4. ประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลการประเมิน | ผู้อำนวยการฯ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานจากรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (รายบุคคล) โดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และแจ้งผลการประเมินให้แก่บุคลากรทราบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลถึงความก้าวหน้าของบุคลากร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร |

ตารางที่ 5.2ค(1)-2 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน

| ขั้นตอน | การดำเนินการ |
|--|--|
| 1. กำหนดเป้าหมายและมอบหมายงานตาม Job Description | หัวหน้าสำนักงาน กำหนดเป้าหมายและมอบหมายงานตาม Job Description ของแต่ละตำแหน่งเป็นรายบุคคล ให้การปฏิบัติงานครอบคลุมด้านงานวิจัย และงานบริการวิชาการ เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันวิจัยฯ |
| 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลัก | บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักของตนเอง เพื่อพัฒนางานของตนเอง โดยหัวหน้าสำนักงาน กำกับ ติดตาม และเป็นพี่เลี้ยงเพื่อสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถขอตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ |
| 3. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน | บุคลากรจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ปีละ 2 ครั้ง |
| 4. ประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลการประเมิน | ผู้อำนวยการฯ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานจากรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (รายบุคคล) โดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และแจ้งผลการประเมินให้แก่บุคลากรทราบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลถึงความก้าวหน้าของบุคลากร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมสถาบันวิจัยฯ |

5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการ สนับสนุนการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายบริหารและสายสนับสนุน โดยมีกระบวนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ตามภาพที่ 5.2-3



ภาพที่ 5.2-3 กระบวนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำหรับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสายงาน และสอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ P.1ก(2) ของสถาบันวิจัยฯ โดยมีการจัดตั้งงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากร คนละ 2,500 บาทต่อปี ในการเข้ารับการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเอง โดยสามารถเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และมีการวางแผนการจัดฝึกอบรมและพัฒนาที่สำคัญ โดยสายบริหารสามารถเข้ารับการอบรมพัฒนาสู่การเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย หลักสูตรอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และหลักสูตรอื่นๆ ที่ตรงกับสายงาน โดยบุคลากรสายสนับสนุนได้ เข้าร่วมการอบรมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง ทางด้านการเงิน/พัสดุ ระบบบัญชี 3 มิติ การประเมินคุณภาพ EdPEx ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาทักษะการทำงาน เป็นต้น และสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการศึกษาต่อ ฝึกอบรม/สัมมนา ไปปรับใช้ (Deployed) ในการทำงานประจำวัน เพื่อให้มีผลต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ โดยในปี 2567 พบว่าบุคลากร ระดับผู้บริหารสถาบันฯ และสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ดังผลลัพธ์ภาพที่ 7.3ก(4-1) และ 7.3ก(4-2) จากการติดตามประเมินผลโดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ปีละ 1 ครั้ง นำไปสู่การวิเคราะห์และการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไปปีถัดไป

5.2ค(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ มอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำกับดูแลความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาอาชีพของบุคลากรทั้งสายบริหารและสายสนับสนุน (P.1ก(3)) มีระบบและกระบวนการที่ชัดเจนในการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ เพิ่มขีดความสามารถ และเตรียมความพร้อมในการสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญในอนาคต โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) การมอบหมายบทบาทหน้าที่ ผู้อำนวยการมอบหมายให้ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็นผู้กำกับดูแลและผลักดันการพัฒนาอาชีพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ 2) การคัดสรรบุคลากรเพื่อเข้าสู่ความก้าวหน้าในสายงาน/การวางแผนสืบทอดตำแหน่งบริหารโดยพิจารณาจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่อยู่ระหว่างการถูกพิจารณาทางวินัย มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีภาวะผู้นำ มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม โดยการกลั่นกรองจากผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ ซึ่งพิจารณาทั้งผลการปฏิบัติงาน คักยภาพ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน 3) การสื่อสารแนวทางพัฒนา บุคลากรได้รับการแจ้งให้ทราบถึง แนวทางการพัฒนาตนเอง และเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานของตน 4) การอบรมผู้บริหาร มีการส่งรองผู้อำนวยการเข้าอบรมหลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารมหาวิทยาลัย” เพื่อเตรียมความพร้อมในการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต 5) ระบบพี่เลี้ยง บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับตำแหน่ง “ชำนาญการ” จะทำหน้าที่เป็น พี่เลี้ยง ช่วยแนะนำและสนับสนุนการทำงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งของเพื่อนร่วมงาน 6) งบประมาณสนับสนุนการพัฒนา สถาบันมีการจัดสรร งบประมาณสนับสนุนการอบรม/พัฒนาตนเอง ทั้งในด้านวิชาการ ทักษะวิชาชีพ และทักษะการบริหาร สำหรับบุคลากรทุกระดับ 6) การติดตามผล มีระบบติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการพัฒนาอาชีพของบุคลากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สถาบันวิจัยฯ มีกระบวนการในการจัดการความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร ดังตารางที่ 5.2ค(3)

ตารางที่ 5.2ค(3) กระบวนการในการจัดการความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร

| กระบวนการ | การดำเนินการ |
|---|--|
| 1. พิจารณาความต้องการพัฒนาอาชีพของบุคลากร | กำหนดรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาอาชีพของบุคลากร ทั้งสายบริหารและสายสนับสนุน ได้แก่ การจัดที่เลี้ยงสอนงาน การมอบหมายงานเพิ่มเติม การเตรียมตัวขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน การเข้าอบรมเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่การเป็นผู้บริหารสถาบันฯ |
| 2. กำหนดเป้าหมาย ความก้าวหน้าของบุคลากร | มีการกำหนดเป้าหมายการเติบโต และความก้าวหน้าของบุคลากรทั้งสองสาย (7.3 ก (1-1) , 7.3 ก (1-2)) เป็นรายบุคคล สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบันฯ |
| 3. ประเมินสมรรถนะ | ดำเนินการประเมินสมรรถนะเป็นรายบุคคล โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายความก้าวหน้าของบุคลากรเป็นรายบุคคล และเป้าหมายของสถาบันฯ |
| 4. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร | จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (รายบุคคล) |
| 5. ดำเนินการพัฒนาตามแผน | ดำเนินการพัฒนาตามแผนพัฒนาและการจัดการเรียนรู้และพัฒนาตามแผนที่กำหนดไว้ สถาบันฯ มีการตั้งงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาตนเอง |
| 6. กำกับ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุง | ผู้บริหารทำการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน ประเมินผล และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ |

5.2ค(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ดำเนินการบริหารบุคลากรที่มีความหลากหลายเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างเท่าเทียม โดยในปี 2567 ได้มีจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาอาชีพการงานสำหรับบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน โดยมุ่งเน้นการบริหารบุคลากรให้เกิดความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการจัดการสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ สุขภาพและความปลอดภัย ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ ผู้อำนวยการมีการสื่อสารกับบุคลากรเกี่ยวกับระบบและกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ OKRs ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพโดยมีวิธีการดังนี้ 1) ให้โอกาสบุคลากรในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ โดยส่งไปฝึกอบรม สัมมนา หรือศึกษาต่อตามที่ต้องการและตรงกับสายงาน โดยส่งบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุนเข้าร่วมอบรมกับบริหารรุ่นใหม่โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีการส่งรองผู้อำนวยการและบุคลากรกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรมต่าง ๆ พร้อมกันอย่างสม่ำเสมอ 2) สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยอมรับความแตกต่าง และสนับสนุนความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม โดยเชื่อมโยงกับค่านิยมและวัฒนธรรมของสถาบันฯ 3) มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนความหลากหลายและความเสมอภาคให้กับบุคลากร โดยผู้อำนวยการให้การสนับสนุนความเสมอภาคโดยการเปิดกว้าง ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ 4) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายและกระบวนการที่ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพและคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการเลื่อนตำแหน่งนั้นเป็นไปตามหลักการและมีความเป็นธรรม 5) มีการติดตามผลจากการพัฒนาบุคลากร ด้วยการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการประเมินและนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง ด้วยการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นจากบุคลากรทุกช่องทาง โดยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ปัญหาลดลง ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรทุกคน อย่างเท่าเทียมกันโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 5.2ค(4)

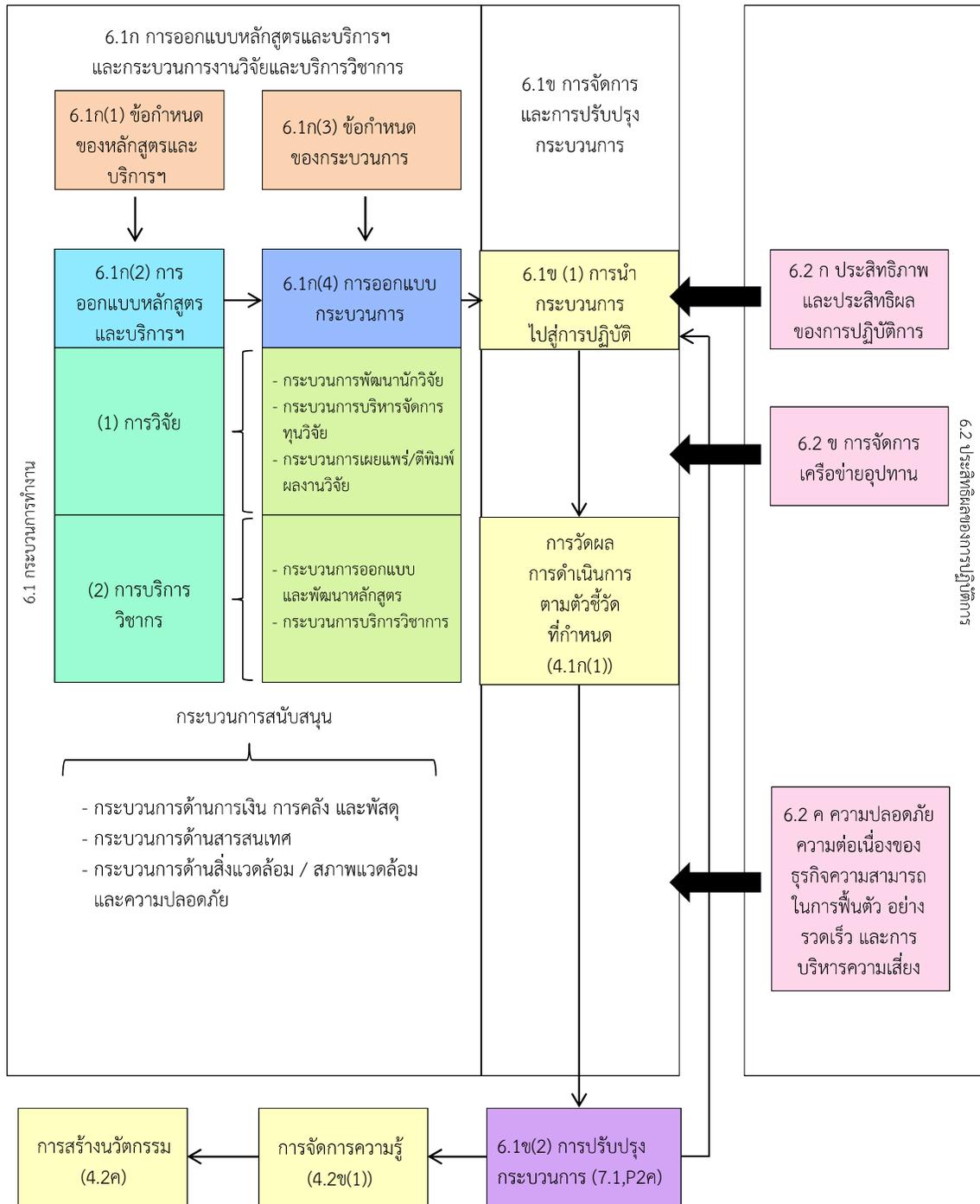
ตารางที่ 5.2ค(4) กิจกรรมการดำเนินงานของบุคลากร

| วิธีการและกิจกรรมดำเนินการ | สายบริหาร | สายสนับสนุน |
|--|-----------|-------------|
| ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีนอกสถานที่ | ✓ | ✓ |
| ทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ร่วมกันในที่ประชุม | ✓ | ✓ |
| การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ประเพณีสงกรานต์ ทำบุญขึ้นปีใหม่ กิจกรรมสังสรรค์วันเกิดของบุคลากร | ✓ | ✓ |
| สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ✓ | ✓ |

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes):

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีกระบวนการทำงานโดยการออกแบบจัดการและปรับปรุงการวิจัยและบริการวิชาการและกระบวนการที่สำคัญ ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการเป็นผู้ดูแลการออกแบบระบบงาน โดยมีกระบวนการอย่างเป็นระบบและประสิทธิผล ดังภาพที่ 6.1-1



ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการหลัก RDI Key Process

ผู้อำนวยการให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการทำงาน โดยเน้นย้ำให้ทุกบุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือกับการสร้างวัฒนธรรม การทำงานทีมนำ การใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ในการจัดการข้อมูลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิผล

6.1ก การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

สถาบันวิจัยฯ มีวิธีการออกแบบหลักสูตรและบริการของงานวิจัยและบริการวิชาการ จากการรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าเพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ โดยผู้บริหารพิจารณาพันธกิจ วิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ และผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อใช้ในการออกแบบงานวิจัยและบริการวิชาการ โดยมีการจัดประชุมผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับเพื่อร่วมกันพิจารณา ถึงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน ดังภาพที่ 6.1-2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำตัวชี้วัดของกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ และถ่ายทอดไปยังบุคลากรและหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีรองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายในการกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจและกระบวนการ

6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการทั้ง 3 ฝ่าย จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของงานตามพันธกิจของสถาบันโดยการออกแบบงานวิจัย และงานบริการวิชาการ จากการรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญเพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนด เริ่มจากผู้บริหารพิจารณาพันธกิจ วิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์ชาตินโยบายกระทรวง และผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา โดยมีกระบวนการตามขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการออกแบบงานวิจัยและงานบริการวิชาการ 2) ระบุขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน 3) กำหนดรายละเอียดของกระบวนการดำเนินงาน 4) ระบุทรัพยากรที่มีและต้องจัดหา 5) วิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน โดยมีกำหนดวิธีการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในขณะดำเนินงาน และ 6) มีระบบติดตามประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อกำหนดที่สำคัญในการออกแบบงานวิจัยและบริการวิชาการให้เป็นไปตามข้อกำหนดโดยรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและฝ่ายบริการวิชาการรับผิดชอบโดยมีหน้าที่ดังนี้ คือ การพัฒนาและจัดการงานวิจัยการจัดการจัดหาทุนวิจัย การตีพิมพ์ และการพัฒนางานวิจัยไปสู่นวัตกรรมกำหนดกลุ่มชุมชน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การศึกษาศักยภาพของพื้นที่ การพัฒนาพื้นที่ การวัดประเมินผล และการเผยแพร่ Success Story แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีวิธีการจัดการข้อกำหนดและกระบวนการที่สำคัญ เพื่อตอบสนองพันธกิจ โดยใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากกระบวนการรับฟังเสียงรายการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา 2567 ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏว่า การออกแบบการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญควรตอบสนองตามต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการ

ข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการหลัก (Core Process) ของสถาบันวิจัยและพัฒนา คือกระบวนการบริหารจัดการงานวิจัยเชิงบูรณาการ งานบริการวิชาการ และงานยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย การส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย การสร้างและประสานความร่วมมืองานวิจัยแบบบูรณาการ การส่งเสริมสนับสนุนจัดหาแหล่งทุนวิจัย การขอรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ การดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามข้อตกลง/ มาตรฐานการวิจัย การส่งเสริมสนับสนุน การเผยแพร่/ตีพิมพ์งานวิจัย การผลักดันงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน พัฒนานวัตกรรม/ต่อยอดองค์ความรู้จากผลงานวิจัย เพื่อขยายผลในเชิงวิชาการชุมชน และเชิงพาณิชย์ และมีกระบวนการสนับสนุน (Support Process) เป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริม กระบวนการทำงานหลัก ประกอบด้วย กระบวนการบริหารงานวิจัย และบริการวิชาการ กระบวนการบริหารทั่วไป กระบวนการการเงินการคลังและพัสดุ ซึ่งสถาบันวิจัยฯ ได้ใช้พันธกิจ และสมรรถนะหลักเป็นตัวตั้งในการออกแบบระบบงาน จึงทำให้ระบบงานมีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจ P.1ก(2) ของสถาบันวิจัยฯ ตามภาพ 6.1-2



ภาพที่ 6.1-2 Value Chain กระบวนการทำงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา

6.1ก(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Design)

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ดำเนินการออกแบบงานวิจัยและงานบริการวิชาการ โดยยึดแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ และสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ ผ่านกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง 2) กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์ (งานวิจัย/บริการวิชาการ) 3) การออกแบบโครงสร้างเนื้อหาให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ 4) การสื่อสารและถ่ายทอดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ผู้เกี่ยวข้อง 5) การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่ออกแบบไว้ โดยยึดตามข้อกำหนดที่สำคัญ 6) การติดตามและวัดผลการดำเนินงานตามแผนและตัวชี้วัดที่กำหนด 7) การทบทวนและปรับปรุงประเมินผลการดำเนินงานจากตัวชี้วัด สถาบันวิจัยและพัฒนา ดำเนินการวางแผนการงานวิจัยและงานบริการวิชาการ โดยพิจารณาจากศักยภาพของสถาบันวิจัยฯ คู่แข่ง คู่เทียบ ความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน จากนั้นนำกระบวนการเข้าสู่การปฏิบัติมีการกำกับติดตามการดำเนินงานและการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดและทบทวน ปรับปรุงการผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่ 6.1ก(2)

ตารางที่ 6.1ก(2) กระบวนการหลัก ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดที่สำคัญ

| กระบวนการหลัก (Core Process) | ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก | ตัวชี้วัดที่สำคัญ |
|---|---|--|
| กระบวนการวิจัยเชิงบูรณาการ ประกอบด้วยกระบวนการย่อย - พัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย - สร้างและประสานความร่วมมือ งานวิจัยแบบบูรณาการ - จัดหาแหล่งทุนวิจัย - การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ - ดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามข้อตกลงและมาตรฐานการวิจัยจนเสร็จสิ้นการวิจัย - เผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัย | - ทิศทาง/นโยบายการวิจัยของมหาวิทยาลัยและแหล่งทุน - กฎระเบียบด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยฯ - การปฏิบัติตามข้อตกลง/สัญญา/เงื่อนไขของแหล่งทุน - ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ - จริยธรรมการวิจัย และจริยธรรมนักวิจัย - จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ตัวชี้วัดกระบวนการ - จำนวนทุนสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจากแหล่งทุนภายนอก/ภายใน - จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติหรือนานาชาติ - จำนวนผลงานที่ยื่นจดลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/ขึ้นทะเบียน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ - ร้อยละของโครงการวิจัยที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนผลงานวิจัยที่มีการนำไปใช้ประโยชน์จริง - จำนวนนวัตกรรมจากงานวิจัย |

| กระบวนการหลัก (Core Process) | ข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการหลัก | ตัวชี้วัดที่สำคัญ |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนานวัตกรรม/ต่อยอดองค์ความรู้จากผลงานวิจัยเพื่อขยายผลในเชิงวิชาการ ชุมชนและเชิงพาณิชย์ - พัฒนานักวิจัย - การประเมินผลโครงการวิจัย | <ul style="list-style-type: none"> - ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ สามารถนำไปพัฒนานวัตกรรม/ต่อยอดองค์ความรู้จากผลงานวิจัยเพื่อขยายผลในเชิงพาณิชย์/เชิงวิชาการ | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการอ้างอิงผลงานวิจัย (Citation) ในฐานข้อมูล Scopus |
| กระบวนการบริการวิชาการ <ul style="list-style-type: none"> - ประกอบด้วยกระบวนการย่อย - พัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ - ยื่นเสนอของบประมาณโครงการบริการวิชาการ - ประสานความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชน - จัดฝึกอบรม - ส่งเสริมสนับสนุนอาชีพให้กับชุมชนและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน - ประเมินผลโครงการบริการวิชาการ - เผยแพร่โครงการบริการวิชาการ | <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการวิชาการตอบสนอง/ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การรับรองการนำองค์ความรู้ของการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ จากองค์กร/หน่วยงาน/ชุมชน | ตัวชี้วัดกระบวนการ <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนโครงการ/กิจกรรม มีบริการวิชาการแก่สังคมที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น และสังคม - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ตัวชี้วัดประสิทธิผล <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของโครงการบริการวิชาการที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด - ร้อยละขององค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ - ร้อยละของรายได้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นของชุมชนท้องถิ่น |

6.1ก(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements)

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ มีวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญในการดำเนินงานวิจัยและงานบริการวิชาการ โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนการดำเนินงาน 2) ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการเดิม ความต้องการของสถาบัน 3) กำหนดขอบเขตการดำเนินงานอย่างชัดเจน 4) ออกแบบโครงสร้างและขั้นตอน พร้อมระบุหน้าที่และผู้รับผิดชอบ 5) จัดทำเอกสารข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินงาน 6) จัดทำระบบควบคุม/เกณฑ์การประเมินที่ช่วยตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงาน 7) ทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรและการบริการฯ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ 8) จัดอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน 9) ติดตามผลการดำเนินงานและประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนด 10) ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยฯ มีการจัดทำข้อกำหนดและกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม โดยมีบริหารจัดการงานวิจัย งานบริการวิชาการ และงานยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีกระบวนการสนับสนุนเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมกระบวนการทำงานหลัก ประกอบด้วย กระบวนการบริหารงานวิจัย และบริการวิชาการ กระบวนการบริหารทั่วไป กระบวนการการเงิน การคลัง และพัสดุ โดยมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ ระบุและสำรวจความต้องการของสถาบันและผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น การประสานงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ การลดความผิดพลาด เป็นต้น สถาบันวิจัยฯ มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กำหนดโครงสร้างและขั้นตอนของกระบวนการทำงาน โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเข้าสู่กระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสนับสนุนงานอย่างเหมาะสม ได้แก่ Google Drive, OneDrive, Zoom บัญชีสามมิติ, Canva, Turnitin, NRIS, ฐานข้อมูล Scopus เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงาน พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานตามความเหมาะสมและความต้องการของผู้รับบริการ สื่อสารข้อกำหนดและวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการทำงานและปรับปรุงตามความต้องการและประสิทธิภาพของกระบวนการ และประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดและปรับปรุงตามความต้องการในอนาคต ตามภาพที่ 6.1-3



ภาพที่ 6.1-3 กระบวนการ และประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนด

6.1ก(4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design)

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ มีการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการ ดังนี้ 1) ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ โดยการรับฟังจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ 2) วิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนให้เหมาะสมกับข้อกำหนด 3) พัฒนา ทดสอบ และประเมินความถูกต้องของกระบวนการ 4) ติดตามผลการดำเนินงานพร้อมประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 5) นำผลลัพธ์จากแบบประเมินไปปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้องค์กร การคำนึงถึงความเสี่ยงและความคล่องตัวมาออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้กระบวนการหลักที่ได้จากการออกแบบโดยใช้ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ จำแนกตามพันธกิจและบริการ ได้แก่ ด้านการวิจัย ประกอบด้วย 1) กระบวนการพัฒนานักวิจัย 2) กระบวนการบริหารจัดการทุนวิจัย 3) กระบวนการเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัย และด้านการบริการวิชาการ ประกอบด้วย กระบวนการบริการวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกระบวนการสนับสนุนที่ได้จากการออกแบบโดยใช้ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) กระบวนการด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ 2) กระบวนการด้านสารสนเทศ 3) กระบวนการด้านสิ่งแวดล้อม/สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย และ 4) กระบวนการจัดหารายได้เชิงพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ และนำไปสู่การบรรลุผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของสถาบันวิจัยฯ ต่อไป รายละเอียดตามตารางที่ 6.1ก(4)

ตารางที่ 6.1ก(4) การออกแบบข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

| ข้อกำหนดที่สำคัญของพันธกิจและบริการ | พันธกิจและบริการ | ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | กระบวนการทำงาน/กระบวนการสนับสนุน | ตัวชี้วัดกระบวนการ | ผลลัพธ์ |
|--|------------------|---|----------------------------------|---|----------------------------|
| -นโยบายด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย -ความต้องการของอาจารย์/นักวิจัย -นโยบายของแหล่งทุนต่าง ๆ | การวิจัย | -ความสอดคล้องกับทิศทางการศึกษาวิจัยของประเทศและมหาวิทยาลัย-ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วยการบริการเงินกองทุนวิจัย | กระบวนการพัฒนานักวิจัย | -จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับจัดสรรจากแหล่งทุนวิจัย -จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุน | 7.5ก(1-8), 7.5ก(1-11) |
| -ความต้องการของผู้รับบริการ | | | กระบวนการบริหารจัดการทุนวิจัย | -จำนวนแหล่งทุน -จำนวนบทความวิจัย | 7.5ก(1-11), 7.5ก-1, 7.5ก-2 |

| ข้อกำหนดที่สำคัญของพันธกิจและบริการ | พันธกิจและ บริการ | ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | กระบวนการทำงาน/ กระบวนการสนับสนุน | ตัวชี้วัด กระบวนการ | ผลลัพธ์ |
|--|----------------------|---|---|---|----------------------|
| -ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการวิจัย/ เครือข่ายวิจัย | | -ผลงานวิจัยมีคุณภาพ นำไปใช้ประโยชน์ได้ | -กระบวนการเผยแพร่/ ตีพิมพ์ผลงานวิจัย | -จำนวนบทความตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติหรือนานาชาติ -จำนวนผลงานที่ยื่นจดลิขสิทธิ์/ สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/ขึ้นทะเบียน | 7.5ข-2 |
| ความต้องการของชุมชนและสังคม | การบริการวิชาการ | -ความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -การกำหนดชุมชนเป้าหมาย -ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย เงินรายได้จากการบริการทางวิชาการ พ.ศ. 2554 | กระบวนการบริการวิชาการ | -จำนวนโครงการบริการวิชาการที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม -ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ | 7.1ข(1-3), 7.2ก(1-3) |

6.1x การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

6.1x(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

ผู้อำนวยการ มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและมีรูปแบบการติดตามด้วยการนำกระบวนการ PDCA ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการของสถาบันโดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) ผู้บริหารดำเนินการถ่ายทอด สื่อสาร และส่งมอบนโยบายไปยังผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยรองผู้อำนวยการ และบุคลากรของส่วนงานต่างๆ 2) กำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ จัดสรรทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงพอ 3) กำหนดตัวชี้วัดของงานทั้งตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicators) และผลลัพธ์ (Lagging Indicators) ตามข้อกำหนดสำคัญเพื่อควบคุมกระบวนการ 4) ถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่การปฏิบัติแก่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการติดตามการดำเนินงาน หรืออบรมเชิงปฏิบัติการ/จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติ การให้คำปรึกษา หากมีปัญหาหรือคำถามในการปฏิบัติในแต่ละพันธกิจและกระบวนการงาน 5) ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มงานกำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามกระบวนการที่ออกแบบไว้ 6) ประชุมติดตามการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ติดตามตัวชี้วัดของกระบวนการ ปัญหาจากการปฏิบัติ และจัดการแก้ไขหากการทำงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 7) ปรับปรุงกระบวนการและนำมาจัดทำแนวทางมาตรฐานการดำเนินงานใหม่ โดยกำหนดให้ทุกกลุ่มงานจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงเพื่อนำเสนอคณะกรรมการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนอย่างต่อเนื่อง และ 8) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับกระบวนการที่ปรับปรุงแล้วนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศต่อไป

ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ มีการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ รายละเอียดตามตารางที่ 6.1-1 ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแลร่วมกับบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนกระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน โดยสถาบันวิจัยฯ แสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละของโครงการวิจัยที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 7.5ก (1-6) ร้อยละของโครงการวิจัยหรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ 7.5ข-2 สัดส่วนเงินสนับสนุนการวิจัยต่ออาจารย์ประจำ 7.5ข-2 จำนวนผลงานวิจัยที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ 7.1ข(1-4) จำนวนผลงานพัฒนานวัตกรรม/ต่อยอดความรู้จากผลงานวิจัยเพื่อขยายผลในเชิงพาณิชย์/เชิงวิชาการ 7.5ก-2(1) ร้อยละของโครงการบริการวิชาการที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 7.5ก (1-7) จำนวนคร้วเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น 7.4ก (5-4) จำนวนองค์ความรู้จากงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ครัวเรือน 7.1ข(1-4) ร้อยละขององค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 7.5ข-2 ร้อยละของรายได้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นของชุมชนท้องถิ่น 7.5ข-1 ความสุขมวลรวมของชุมชนเพิ่มขึ้น 7.5ข-1 ร้อยละความสำเร็จและไม่สำเร็จของการจัดซื้อจัดจ้าง 7.1ค-2 ร้อยละของการเข้าถึง/เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ ตามประเภทผู้รับบริการ 7.1ก-11

ตารางที่ 6.1ข(1) ตารางแสดงการวิเคราะห์กระบวนการ

| ข้อกำหนดที่สำคัญของพันธกิจและบริการ | พันธกิจและบริการ | ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | กระบวนการ | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---|-------------------------|--|---|---|--|
| กระบวนการหลัก | | | | | |
| -นโยบายด้านการวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา -ความต้องการของอาจารย์/นักวิจัย -นโยบายของแหล่งทุนต่าง ๆ -ความต้องการของผู้รับบริการ -ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการวิจัย/เครือข่ายวิจัย | การวิจัย | -ทิศทาง/ นโยบายการวิจัยของมหาวิทยาลัยและแหล่งทุน -ข้อตกลง/สัญญา/เงื่อนไขของแหล่งทุน -ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการบริหารเงินกองทุนวิจัย -จริยธรรมการวิจัยและจรรยาบรรณนักวิจัย -จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | กระบวนการพัฒนานักวิจัย กระบวนการบริหารจัดการทุนวิจัย | ตัวชี้วัดกระบวนการ 1. ร้อยละงานวิจัยที่ตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน (เทียบจากงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งหมด) (ร้อยละ) 2. ร้อยละของผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ (เทียบจากงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งหมด) (ร้อยละ) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ -ร้อยละของโครงการวิจัยที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด -ร้อยละของโครงการวิจัยหรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ | -รองฯ วิจัยฯ /กลุ่มงานวิจัย |
| | | -ผลงานวิจัยมีคุณภาพนำไปใช้ประโยชน์ได้ -ผลงานวิจัยมีคุณภาพสามารถนำไปพัฒนานวัตกรรม/ต่อยอดความรู้จากผลงานวิจัยเพื่อขยายผลในเชิงพาณิชย์/เชิงวิชาการ | กระบวนการเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัย | ตัวชี้วัดกระบวนการ 1. ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยจากภายในและภายนอก (เทียบจากจำนวนอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยทั้งหมด) (ร้อยละ) 2. จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับสนับสนุนจากภายในและภายนอก (เทียบจากจำนวนอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยทั้งหมด) (บาท) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ -สัดส่วนเงินสนับสนุนการวิจัยต่ออาจารย์ประจำ | |
| ความต้องการของชุมชนและสังคม | การบริการวิชาการ | -ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -การกำหนดชุมชนเป้าหมายของมหาวิทยาลัย -ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยเงินรายได้จากการบริการทางวิชาการ | กระบวนการบริการวิชาการ | ตัวชี้วัดกระบวนการ 1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2. เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น (ครัวเรือน) 3. จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์ (ผลิตภัณฑ์) 4. ร้อยละของโครงการส่งเสริม สนับสนุนด้านการบริหารจัดการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับเศรษฐกิจฐานราก ปี 4 ที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ -ร้อยละของโครงการบริการวิชาการที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด -จำนวนครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น -จำนวนองค์ความรู้จากงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ครัวเรือน -ร้อยละขององค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ -ร้อยละของรายได้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นของชุมชนท้องถิ่น -ความพึงพอใจของชุมชนเพิ่มขึ้น | -รองฯ บริการวิชาการฯ/กลุ่มงานบริการวิชาการ |

| ข้อกำหนดที่สำคัญของพันธกิจและบริการ | พันธกิจและบริการ | ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | กระบวนการ | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------------|--|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| กระบวนการสนับสนุน | | | | | |
| -วิสัยทัศน์พันธกิจ -นโยบายข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย -ความต้องการของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -หลักเกณฑ์วิธีการ เก็บรักษาเงิน และเงื่อนไขการใช้เงินคงคลัง | การบริหารจัดการ | -ระเบียบกระทรวงการคลัง -พรบ.วินัยการเงินการคลัง -พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ | กระบวนการด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ | ตัวชี้วัดกระบวนการ -จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง -อัตราการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา ตัวชี้วัดผลลัพธ์ -ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณที่เป็นไปตามแผน -ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ -ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข -ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ตัวชี้วัดผลลัพธ์ -ร้อยละความสำเร็จและไม่สำเร็จของการจัดซื้อจัดจ้าง | -รองฯ บริหารฯ/งานบริหารทั่วไป |
| | | -การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ -การควบคุมระบบสารสนเทศตามกฎหมาย และการรักษาความลับและความปลอดภัยของฐานข้อมูล | กระบวนการด้านสารสนเทศ | ตัวชี้วัดกระบวนการ -ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้รับบริการสารสนเทศของสถาบันวิจัยฯ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ -ร้อยละของการเข้าถึง/เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ ตามประเภทผู้รับบริการ | -รองฯ บริหารฯ/งานบริหารทั่วไป |

6.1ข(2) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)

ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ มีการจัดการตามที่ระบุไว้ใน P.2ค โดยกำหนดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้และปรับปรุงผลการดำเนินการ ในการจัดการงานวิจัย และบริการวิชาการ รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นเครื่องมือหลักในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บรรลุผลตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดกระบวนการ ภายใต้การนำของผู้อำนวยการมอบหมายนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญโดยมอบให้รองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลร่วมกับบุคลากรขับเคลื่อนกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน EdPEx โดยเฉพาะข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินสถาบันวิจัยฯ ผู้บริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการต่าง ๆ นำมาเป็นข้อมูลนำเข้าที่จะสามารถปรับปรุงกระบวนการ โดยมีกระบวนการเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานวิจัยและบริการวิชาการให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติ มหาวิทยาลัย และชุมชนโดยสามารถดำเนินการปรับปรุงกระบวนการได้ดังนี้ 1) การใช้เครื่องมือ PDCA ปรับปรุงกระบวนการจากผลการประเมิน 2) พัฒนาระบบสนับสนุนการวิจัยแบบออนไลน์ เพื่อให้การบริการงานวิจัยมีสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย 3) เสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้วยการพัฒนาแบบต่อเนื่องเพื่อสามารถสนับสนุนงานด้านวิจัยและบริการวิชาการ 4) สร้างระบบติดตามและประเมินผลที่เป็นระบบ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการติดตามผล 5) ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก MOU เช่น หน่วยงานราชการ เอกชน ชุมชน เพื่อเพิ่มโอกาสในงานบริการวิชาการและวิจัย

ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ มีการนำประเด็นจากผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลการประเมินน้อยที่สุดในเรื่อง “การสนับสนุนค่าตอบแทนการตีพิมพ์บทความวิจัยและบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ และนานาชาติ” ลดลง เนื่องจาก จากนโยบายมหาวิทยาลัยให้ปรับลดค่าตอบแทนลง และนำมาพิจารณาในที่ประชุม/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า ไม่สามารถปรับเพิ่มค่าตอบแทนการตีพิมพ์ได้เนื่องจากเป็นนโยบายมหาวิทยาลัย โดยการทบทวนการปฏิบัติงาน (AAR) เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงให้สามารถมั่นใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ส่งผลทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้ ตามตัวอย่างในตาราง 6.1ข(2)

ตารางที่ 6.1ข(2) ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ

| กระบวนการ | การปรับปรุงกระบวนการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|-----------------------|
| กระบวนการพัฒนานักวิจัย และกระบวนการเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัย | ปรับปรุงนโยบายการให้ทุนสนับสนุนนักวิจัยกรณีการตีพิมพ์เผยแพร่ เพื่อกระตุ้นให้นักวิจัยพัฒนาผลงานที่มีคุณภาพ และตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับที่สูงขึ้น | กลุ่มงานวิจัย |
| กระบวนการบริหารจัดการทุนวิจัย | พัฒนากระบวนการในการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานวิจัย และเพิ่มช่องทางการสนับสนุนข่าวสารด้านทุนวิจัยผ่านสื่อออนไลน์ที่หลากหลายรูปแบบมากขึ้น | กลุ่มงานวิจัย |
| กระบวนการบริการวิชาการ | พัฒนาปรับปรุงกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยที่ประกอบด้วยรองอธิการบดีเป็นประธานและกรรมการประกอบด้วยบุคลากรจากกองนโยบายและแผน และสถาบันวิจัย เพื่อลงพื้นที่หน่วยงานระดับคณะ สำนัก/สถาบัน เพื่อตรวจติดตามการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการของหน่วยงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา อุปสรรค และวิธีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงานภายใน 8 หน่วยงาน | กลุ่มงานบริการวิชาการ |

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีนโยบายการปฏิบัติการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรองผู้อำนวยการ ทั้ง 3 ฝ่าย และหัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางของการปฏิบัติงานบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการดำเนินการจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มีความปลอดภัย รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงโดยกระบวนการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ตามภาพที่ 6.2-1



ภาพที่ 6.2-1 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

6.2ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

ผู้อำนวยการมอรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้วยกระบวนการควบคุมและลดต้นทุน โดยการกำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการลดต้นทุน ตามพันธกิจ บริการฯ และกระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละพันธกิจ มีตัวชี้วัดการดำเนินงาน เพื่อควบคุมรอบเวลาและประสิทธิผลของกระบวนการ ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลง โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์และค้นหาความสูญเสียและต้นทุน

ของการปฏิบัติงาน รวมทั้งประเมินมูลค่าของความสูญเสีย จากผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณที่ผ่านมา 2) จัดลำดับความสำคัญของกระบวนงานที่จะใช้ในการจัดการ 3) กำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการลดต้นทุนหรือลดความสูญเสีย กำหนดโครงการ/แผนงาน มอบหมายผู้รับผิดชอบ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 4) ดำเนินการลดความสูญเสีย/ความผิดพลาด/ข้อบกพร่อง/การทำงานที่เกิดความเสียหายหรือความสูญเสีย โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม กำหนดนโยบายการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดความคุ้มค่าสูงสุด เช่น ด้านการวิจัย ออกแบบงานให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้ศาสตร์ความเชี่ยวชาญที่หลากหลายของบุคลากร การหาแหล่งทุนวิจัยและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก การพัฒนานักวิจัยหน้าใหม่ การต่อยอดเชิงพาณิชย์ และด้านการบริการวิชาการ มีการบูรณาการทุกภาคส่วนในหน่วยงานและสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยในการขับเคลื่อน เป็นต้น 5) จัดทำมาตรฐานการทำงานใหม่ และนำสู่การปฏิบัติทั้งองค์กร โดยการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานในแต่ละกระบวนงาน 6) กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์และประเมินความสำเร็จของการลดความสูญเสียและควบคุมต้นทุน 7) ทบทวนประสิทธิผลของระบบการจัดการความสูญเสียและควบคุมต้นทุน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และการจัดประชุมคณะกรรมการในแต่ละพันธกิจเพื่อประเมินผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และ 8) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการดำเนินงาน/การถอดบทเรียนการดำเนินการ กรณีที่กระบวนงานใดดำเนินการแล้วประสบความสำเร็จสามารถนำแนวทางที่ได้ไปปฏิบัติเป็นแนวทางที่ดีต่อไป

ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ให้ความสำคัญกับการประหยัดและการใช้พลังงานมีการปฏิบัติตามนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดมาตรการประหยัดพลังงาน มีนโยบายลดต้นทุนค่าไฟฟ้าด้วย การใช้หลอดไฟ LED การเปิด-ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศตามเวลาที่กำหนด มีการดำเนินการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น ค่ากระดาษ ค่าถ่ายเอกสาร โดยใช้กระดาษ Re-use การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหัวหน้าสำนักงานเป็นผู้ดูแลกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด ตัวอย่างดังตารางที่ 6.2ก

ตารางที่ 6.2ก วิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

| กระบวนงานการควบคุมและลดต้นทุน | เป้าหมายในการลดต้นทุน | แนวปฏิบัติการลดต้นทุน | ผู้รับผิดชอบ | ตัวชี้วัดผลลัพธ์ |
|--|---|---|--------------|---|
| ด้านการวิจัย | | | | |
| -การหาแหล่งทุนวิจัยและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก -การพัฒนานักวิจัยหน้าใหม่ -การต่อยอดเชิงพาณิชย์ | ลดงบประมาณในการทำวิจัย | พิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการคลัง | | -โครงการวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดเชิงพาณิชย์ -จำนวนผลงานนวัตกรรม สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร -จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ร่วมกับองค์กรในต่างประเทศ -เงินทุนวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด |
| การบริการวิชาการ | | | | |
| -การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษา | จัดทำมาตรการประกาศแนวทางการใช้จ่ายงบประมาณด้านบริการวิชาการ | พิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการคลัง | | -จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการพัฒนาให้มีมูลค่าทางการตลาด -จำนวนชุมชนที่มีรายได้เพิ่มสูงขึ้นจากการให้บริการวิชาการ -จำนวนองค์ความรู้ -จำนวนเครือข่าย |

6.2ข การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีกระบวนงานในการจัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจ ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ จัดการเครือข่ายอุปทาน P.1ข(3) เพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักด้านการวิจัยและด้านบริการวิชาการ โดยมีกระบวนงาน ดังนี้ 1) กำหนดคุณลักษณะผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ 2) คัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยพิจารณาจากความสามารถและศักยภาพของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ในการตอบสนองตามพันธกิจและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความต้องการของการปฏิบัติการ ยกระดับผลการดำเนินการ สามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือ ร่วมกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการยอมรับในข้อเสนอร่วมกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า

เครือข่ายอุปทานจะมีคุณสมบัติตามที่กำหนดสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของสถาบันวิจัยฯ ได้ 3) การร่วมมือดำเนินการ โดยการสื่อสาร เพื่อชี้แจงแผนการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ข้อกำหนดสำคัญ และการให้ข้อมูลป้อนกลับที่สำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 4) ประเมินผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยดำเนินการประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เพื่อกำกับติดตามผลการดำเนินงาน 5) การให้ข้อมูลป้อนกลับส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยการสะท้อน ข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต 6) การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยคณะกรรมการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ พิจารณาร่วมกับข้อมูลผลการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไป ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ในปี 2567 จากผลการประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายอุปทานของสถาบันวิจัยฯ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม ของอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา คุณภาพการส่งมอบงาน ได้รับการประเมินในระดับดีเยี่ยม โดยเฉพาะในด้าน ความตรงต่อเวลา และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อกำหนดที่กำหนดไว้ การสื่อสารและการประสานงาน ระหว่างสถาบันและ คู่ความร่วมมือได้รับความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากมีข้อกำหนดอย่างชัดเจน พร้อมทั้งการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เหมาะสม การประเมินผล การดำเนินงาน ของเครือข่ายอุปทานได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยผู้ร่วมงานส่วนใหญ่เห็นว่ามีการติดตามและประเมินผลที่มีความ โปร่งใส และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของ เครือข่ายอุปทานในปี 2567 ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จในกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานของสถาบันฯ แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงสำหรับ การพัฒนาเพิ่มเติมในบางด้านเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

จากผลการประเมินสถาบันวิจัยฯ ได้นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงระบบการประสานงานกับเครือข่ายอุปทานและเพิ่มช่อง ทางการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลที่ส่งต่อไปยังทุกฝ่ายได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในกรณีที่ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ไม่ ปฏิบัติตามเกณฑ์สถาบันวิจัยฯ จะมีคณะกรรมการพิจารณาผลงานของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ตลอดจนพิจารณาขึ้นบัญชีดำกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือกรณีไม่ดำเนินการตามข้อกำหนด และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และทบทวนประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อนำผลไป ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป ดังตัวอย่างการดำเนินงาน ตามตาราง 6.2x

ตารางที่ 6.2x การจัดการเครือข่ายอุปทาน กระบวนการ/ตัวชี้วัด/เครื่องมือ

| บทบาทที่เกี่ยวข้อง | | ผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ | ข้อกำหนดในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน | การวัดและ ประเมินผล/ตัวชี้วัด กระบวนการ | การให้ข้อมูล ป้อนกลับ/ เครื่องมือ | ตัวชี้วัดผลลัพธ์ |
|--|--|---|--|--|--|--|
| กระบวนการ | นวัตกรรม | | | | | |
| ด้านการวิจัย | | | | | | |
| -กระบวนการ ทำวิจัยร่วมกัน -กระบวนการ ประชุม วิชาการ ระดับชาติ | -นวัตกรรมจาก การวิจัย -การแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ ระหว่างนักวิจัย ภายในและ ภายนอก -ผลิตภัณฑ์ใหม่ | คู่ค้าของ/ สถาบันวิจัยฯ/ มหาวิทยาลัย/ หน่วยงานที่มี ข้อตกลง / เครือข่าย ThaiLIS/ชุมชน | -MOU -ความร่วมมือและ พัฒนางานเพื่อ สนับสนุน มหาวิทยาลัย -ข้อมูลของผู้ ให้บริการและ ผู้รับบริการ | -แบบสอบถามความ พึงพอใจและไม่พึง พอใจของผู้รับบริการ -แบบประเมิน ความสำเร็จของ โครงการ | นำผล ประเมิน ป้อนกลับไป ยังผู้รับบริการ | -จำนวนโครงการวิจัยที่นำไปใช้ ประโยชน์ -จำนวนผลงาน นวัตกรรม สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร -จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ -จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับ การพัฒนา -จำนวนชุมชนที่มีรายได้เพิ่มสูงขึ้น |
| ด้านการบริการวิชาการ | | | | | | |
| -กระบวนการ บริการวิชาการ | -องค์ความรู้ที่ได้ -ผลิตภัณฑ์ใหม่ | คู่ค้าของ สถาบันวิจัยฯ/ มหาวิทยาลัย/ หน่วยงานที่มี ข้อตกลง / เครือข่าย ThaiLIS/ชุมชน | -MOU -ความร่วมมือและ พัฒนางานเพื่อ สนับสนุน มหาวิทยาลัย -ข้อมูลของผู้ ให้บริการและ ผู้รับบริการ | -แบบสอบถามความ พึงพอใจและไม่พึง พอใจของผู้รับบริการ -แบบประเมิน ความสำเร็จของ โครงการ | นำผล ประเมิน ป้อนกลับไป ยังผู้รับบริการ | -จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับ การพัฒนาให้มีมูลค่าทางการตลาด -จำนวนชุมชนที่มีรายได้เพิ่มสูงขึ้น จากการให้บริการวิชาการ -จำนวนองค์ความรู้ -จำนวนเครือข่าย |

6.2ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว และการบริหารความเสี่ยง (Safety, Business Continuity and RESILIENCE, and Risk Management)

6.2ค(1) ความปลอดภัย (Safety)

ผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ มีการเตรียมความพร้อมของสถานที่ตั้งด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน P.1ก(4) โดยตระหนักและให้ความสำคัญ ด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับแผนบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับและข้อกำหนด P.1ก(5) สถาบันวิจัยฯ ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร และมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน รับผิดชอบดำเนินการ มีการเฝ้าระวังและป้องกันโรคระบาด ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมความพร้อมและฟื้นฟูจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว สถาบันวิจัยฯ มีการดำเนินการตามกระบวนการดังนี้ 1) การคาดการณ์ล่วงหน้าและการประเมินความเสี่ยงสถาบันฯ ควรดำเนินการประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย โรคระบาด หรือภัยพิบัติจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถระบุจุดเสี่ยงและหามาตรการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การเตรียมความพร้อมในสถานที่ทำงาน สถาบันฯ จัดทำแผนการดำเนินงานสำหรับภาวะฉุกเฉินที่หลากหลาย โดยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย เครื่องช่วยในการหนีไฟ 3) การฟื้นฟูหลังภัยพิบัติ สถาบันวิจัยฯ มีแผนฟื้นฟูที่ครอบคลุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น การฟื้นฟูสถานที่ทำงานให้กลับสู่สภาพปกติ การดูแลสุขภาพของบุคลากรหลังจากภัยพิบัติ 4) การประเมินและทบทวนผลหลังเหตุการณ์ สถาบันวิจัยฯ ดำเนินการประเมินผลการตอบสนองและฟื้นฟู เพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์และปรับปรุงกระบวนการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 5) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วและชัดเจนเพื่อแจ้งข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติให้กับบุคลากรทุกคนได้รับรู้ 6) การประเมินและติดตามผล การประเมินผลกระบวนการด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมภาวะฉุกเฉิน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้นในครั้งถัดไป

ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ มีการวิเคราะห์สถานการณ์ คาดการณ์ความปลอดภัยและประชาสัมพันธ์ให้ดูแลรักษาสุขภาพ เพื่อกำหนดและจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนรองรับอุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว โรคระบาดต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องหรือโดนโจมตี แผนการจัดสรรงบประมาณ กำหนดนโยบาย จัดระบบรักษาความปลอดภัย ระบบปฏิบัติการรองรับความเสี่ยง และภาวะฉุกเฉิน ประเมินความพร้อม และทบทวนภาวะฉุกเฉิน หาแนวทางป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมั่นใจได้ว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคง 5.1ข(1) และทำให้บุคลากรมีความผูกพันในการทำงานอีกด้วย 5.2ก(2) โดยในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้มอบหมาย นายอวิรุทธ์ เจริญฆวดลลี เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติ "ส่งเสริมหลักการป้องกันอัคคีภัย การซ้อมอพยพหนีไฟ และการช่วยชีวิต" วันที่ 11 มีนาคม 2568 เวลา 08.30 - 16.30 น. ร่วมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมต้นโมก อาคารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 6.2ค(1) กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดผลลัพธ์ สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน

| กระบวนการทำงานที่สำคัญ | ข้อกำหนดสำคัญ | ตัวชี้วัดกระบวนการ | ตัวชี้วัดผลลัพธ์ |
|-------------------------------------|---|---|--|
| สถานที่ทำงานให้ปลอดภัย | | | |
| 1.ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ | 1.พรบ.ความปลอดภัยสภาพแวดล้อมการทำงาน 2.มาตรฐานบำบัดน้ำเสียและกำจัดขยะ | 1.อุปกรณ์พร้อมใช้งาน 2.คุณภาพน้ำเสียหลังมีการดักไขมัน | ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงาน 7.3ก(2-2) |
| 2.ระบบกำจัดขยะ | | 1.คัดแยกและส่งกำจัดขยะ 2.ไม่มีขยะตกค้าง | |
| 3.การดูแลความปลอดภัย | | | จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน 7.3ก(2-4) |
| เตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน | | | |
| 1.ระบบตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย | 1.พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2552 2.มาตรการป้องกันการเกิดอัคคีภัยในสถานศึกษา 3.อุปกรณ์เครื่องช่วยในการหนีไฟ | 1.อุปกรณ์ดับเพลิงพร้อมใช้งาน 2.อุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้พร้อมใช้งาน | จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน 7.3ก(2-4) |
| 2.ระบบแผนเผชิญเหตุฉุกเฉิน | | 1.มีจุดรวมพล 2.ทางหนีไฟโล่ง ไม่มีสิ่งกีดขวางปลอดภัย | |

6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รับผิดชอบดำเนินงานระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยและสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำหน้าที่ในการประเมินหรือพิจารณาความเสี่ยงในด้านภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการดังนี้ 1) รวบรวมและระบุภัยพิบัติหรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจทำให้การดำเนินการต้องหยุดชะงัก โดยพิจารณาทั้งด้านโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบที่ตามมา 2) วางแผนเพื่อรองรับการเกิดภัยพิบัติ/สถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย **แผนก่อนเกิดเหตุ** การดำเนินการที่มุ่ง การเตรียมการหรือการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการเผชิญเหตุ แผนเผชิญเหตุ การดำเนินการในขณะที่เกิดเหตุที่มุ่งเน้นให้บุคลากร และลูกค้า มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน **แผนหลังการเกิดเหตุ** การดำเนินการหลังการเกิดเหตุ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากร และ ลูกค้า ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถดำเนินการต่อได้หรือการฟื้นฟูสภาพให้กลับมาดำเนินการได้ตามปกติเร็วที่สุด ซึ่งปัจจุบัน สถาบันวิจัยฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยมีแผนรองรับภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย แผนป้องกันอุทกภัย 3) นำแผนต่าง ๆ ไปสื่อสาร ถ่ายทอดให้บุคลากร และลูกค้า เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยกำหนดให้ผู้บริหารและบุคลากร ดำเนินการทบทวนและซักซ้อมแผนดังกล่าวทุกปี 4) หากเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินการหลังเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อนำไปปรับปรุงแผนหรือ กระบวนการดำเนินการ ตามรายละเอียดในตาราง 6.2ค(1)-(2)

ในปี 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้ประกาศให้บุคลากรเตรียมความพร้อมจากภัยพิบัติ อัคคีภัย แผ่นดินไหว การป้องกัน ภัยจากภาวะฉุกเฉิน ต่อการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดความเสียหาย เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรง มีแผนสำรองใน สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อช่วยลดผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการสื่อสารกับบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจและทำการซักซ้อม/ปฏิบัติกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ นอกจากนี้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็น สถานที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การแจ้งเบอร์ ผู้รับผิดชอบ และการติดต่อกลับ เป็นต้น

ตารางที่ 6.2ค(1)-(2) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ แผนความต่อเนื่อง

| กิจกรรม | วัตถุประสงค์ | กระบวนการ/แผนป้องกัน/แผนสำรอง/การกัก คืน | ความถี่ | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------|--|---|----------|---|---|
| 1.การป้องกันเหตุการณ์อัคคีภัย | ป้องกันความเสียหายและการสูญเสียทรัพย์สินและชีวิต | -อบรมให้ความรู้บุคลากร และฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ -จัดทำแผนป้องกันและตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงและระงับอัคคีภัย | ทุกปี | -แผนการป้องกันควบคุมอัคคีภัย -จำนวนครั้งการอบรมฝึกซ้อมดับเพลิง -จำนวนครั้งการตรวจสอบอุปกรณ์ฯ | สนอ. (งานอาคารสถานที่)/ สถาบันวิจัยฯ |
| 2.การป้องกันระบบไฟฟ้าขัดข้อง | ลดความสูญเสียจากไฟฟ้าขัดข้อง | -จัดทำแผนตรวจสอบระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้า -ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ไฟฟ้า และติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้า -เปลี่ยนแปลงอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานหลายปีหรือเสื่อมสภาพ | ทุกเดือน | -แผนการป้องกันไฟฟ้าขัดข้อง -จำนวนครั้งการตรวจสอบอุปกรณ์ฯ | สนอ. (งานอาคารสถานที่) / สถาบันวิจัยฯ |
| 3.การป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ | ป้องกันและลดความสูญเสียจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ | -ตรวจสอบและติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันการบุกรุก -กำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลตามความจำเป็นของผู้ใช้ -มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย ทำการตรวจสอบการใช้งานข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต -จัดทำประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล | ทุกวัน | -แผนการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ -จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมฯ -จำนวนครั้งการอบรมและการตรวจสอบ | สวท. (งาน IT) / สถาบันวิจัยฯ |

| กิจกรรม | วัตถุประสงค์ | กระบวนการ/แผนป้องกัน/แผนสำรวจ/การกู้คืน | ความถี่ | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------|-----------------------------------|---|---------|---|---|
| 4.การป้องกันอุทกภัย | ป้องกันการสูญเสียทรัพย์สิน | -ตรวจสอบความพร้อมของระบบระบายน้ำ ไม่ให้มีขยะหรือสิ่งของอุดตันการระบายน้ำ -ลดขยะอุดตัน คัดแยกขยะ | ทุกปี | -แผนป้องกันอุทกภัย -จำนวนครั้งการตรวจสอบ | สนอ. (งานอาคารสถานที่) / สถาบันวิจัยฯ |
| 5.การป้องกันภัยแล้ง | ป้องกันและลดความสูญเสียจากภัยแล้ง | -สร้างและปรับปรุงแหล่งเก็บกักน้ำ และปรับปรุงระบบน้ำ -ส่งเสริมการใช้น้ำรีไซเคิลและน้ำฝน รมรงค์ เรื่องการประหยัดน้ำ | ทุกปี | -จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมฯ | สนอ. (งานอาคารสถานที่) / สถาบันวิจัยฯ |

6.2ค(3) การบริหารความเสี่ยง

ผู้อำนวยการมอบรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ การดำเนินงานบริหารความเสี่ยง 2) กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการโดยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน 3) จัดประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านกฎหมาย/กฎระเบียบ ซึ่งอาจจะทำให้การดำเนินงานพันธกิจขององค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ การดำเนินการผิดระเบียบหรือกฎหมายต่าง ๆ ขององค์กร ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินบุคลากรและผู้รับบริการอื่น ๆ ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ คู่ความร่วมมือดำเนินการไม่เป็นตามข้อกำหนด เป็นต้น และดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง 4) เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาพิจารณาให้ความเห็นชอบ 5) นำแผนบริหารความเสี่ยงที่ผ่านการเห็นชอบแล้วนำไปสื่อสารและถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยฯ รวมทั้งชักจูงให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ 6) กำกับ ติดตามการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงกับกลุ่มงานที่รับผิดชอบตามแผนอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนเมื่อสิ้นปีงบประมาณ และจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารความเสี่ยงในปีถัดไป ทั้งนี้สำหรับมาตรการดำเนินการจัดการความเสี่ยง/แนวทางการแก้ไขในแต่ละด้าน ดังตัวอย่างในตารางที่ 6.2ค(3)



ภาพที่ 6.2-3 Rdi Risk Management

ตารางที่ 6.2ค(3) ผลการดำเนินงานตามมาตรการ/แนวทางการแก้ไขตามแผนบริหารความเสี่ยง

| ความเสี่ยง | มาตรการดำเนินการจัดการความเสี่ยง/แนวทางการแก้ไข | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|--|--|
| 1. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสถาบันวิจัยและพัฒนาไม่บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่วางไว้ | <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำระบบการกำกับติดตามการดำเนินงานแผนปฏิบัติราชการประจำปีให้มีประสิทธิภาพ - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แผนปฏิบัติราชการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีอย่างมีประสิทธิภาพ - บังคับใช้มาตรการในการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีอย่างเคร่งครัด - กำหนดมาตรการให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการประจำปีและบังคับใช้ - มีคณะกรรมการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเป็นประจำทุกเดือน - กำหนดนโยบายอย่างเคร่งครัดเรื่องการเปลี่ยนแปลงการใช้จ่ายงบประมาณ | ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี | ทุกกลุ่มงาน ผู้บริหาร สวพ./บุคลากร สวพ. |
| 2. ความมั่นคงและปลอดภัยของระบบสารสนเทศ-ระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดการขัดข้องส่งผลให้การดำเนินงานมีปัญหา | <ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบระบบเครือข่ายเป็นประจำ เพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา และรายงานผลสภาพความพร้อมของระบบเครือข่ายต่อผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นทราบทันที - บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าจากบริษัทภายนอก และมีการเปลี่ยนอะไหล่ เช่น กรองอากาศ กรองน้ำมันเครื่อง และแบตเตอรี่ ทุกปี เพื่อให้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าพร้อมใช้งาน - ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย Firewall ให้ทันสมัย เพื่อป้องกันการบุกรุกโจมตีจากภายนอก - วางมาตรการสิทธิ์การเข้าถึงระบบและข้อมูลตามระดับของผู้ใช้งาน - เพิ่มมาตรการป้องกันเว็บไซต์สำคัญด้วยระบบการป้องกันการโจมตี เช่น Web Application Firewall หรือ DDoS - ประชาสัมพันธ์บุคลากร ให้เพิ่มความระมัดระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยหลีกเลี่ยงการเข้าเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม - ตรวจสอบข้อมูลการเข้าถึงระบบที่สำคัญย้อนหลัง 30 วัน เพื่อตรวจหาความผิดปกติในการเข้าถึงข้อมูล - ตั้งค่าระบบงานที่สำคัญให้บันทึกเหตุการณ์ (Log) การเข้าใช้งานระบบไม่ต่ำกว่า 90 วัน หรือตามกฎหมายกำหนด - รายงานผลการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ - ของบประมาณในการจัดซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ขนาด 500 KVA ปีงบประมาณถัดไป - จัดซื้อระบบและอุปกรณ์ทางเครือข่ายที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ - มีการจัดสรรงบประมาณรองรับแผนปรับปรุงระบบเครือข่าย | ระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีปัญหาจนส่งผลให้เกิดความผิดพลาดเสียหายกับการดำเนินงานขององค์กร | สวพ./สวท./งานอาคารฯ |
| 3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ อุปกรณ์ อาคารสถานที่อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความพร้อมใช้งาน - จัดทำแผนและขอรับการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการซ่อมแซมและปรับปรุงอุปกรณ์และอาคารสถานที่ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน - อบรมบุคลากรให้มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การอบรมการหนีไฟ - จัดทำแผนการรับรองมาตรฐาน ISO คือการสร้างระบบการจัดการ ระบบการจัดการคุณภาพ - จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน - จัดทำโครงการเพื่อซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้มีความปลอดภัยและพร้อมใช้งาน - ออก กฏ ระเบียบ เพื่อยึดถือปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ และการใช้อาคารสถานที่ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย | การได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO | ทุกกลุ่มงาน ผู้บริหาร สวพ./บุคลากร สวพ. |
| 4. สัดส่วนเงินรายได้ต่อเงินงบประมาณแผ่นดินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย | <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาโครงการวิจัยและนวัตกรรม แสวงหาแหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัยทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน - ด้านการบริการวิชาการ จัดทำโครงการบริการวิชาการเพื่อหารายได้ พร้อมทั้งโครงการบริการวิชาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน สร้างเครือข่ายบริการวิชาการกับประชาสังคม - ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ปรับให้เป็นปัจจุบันและเอื้อต่อการปฏิบัติงานและจัดหารายได้ของหน่วยงาน | ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา | กลุ่มงานวิจัยและบริการวิชาการ |

| ความเสี่ยง | มาตรการดำเนินการจัดการความเสี่ยง/แนวทางการแก้ไข | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|-------------------|--|
| <p>5.การถูกร้องเรียนจากการดำเนินงาน</p> <p>-การจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นตามระเบียบ</p> <p>-การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร</p> <p>-การร้องเรียนเรื่องการใช้อำนาจโดยมิชอบ และเรื่อง การบริการตามภารกิจของบุคลากร</p> | <p>-มีกฎระเบียบ บทลงโทษที่ชัดเจน กรณีมีผู้กระทำความผิด</p> <p>-จัดอบรมให้ความรู้บุคลากรที่รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>-สร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>-บังคับใช้และกำกับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด</p> <p>-การสร้างแรงจูงใจโดยให้รางวัลเชิดชูแก่บุคลากร หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจได้อย่างถูกต้อง</p> | จำนวนข้อร้องเรียน | ทุกกลุ่มงาน ผู้บริหาร สวพ./ บุคลากร สวพ. |
| <p>6. นักวิจัยของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลงานไปตีพิมพ์เผยแพร่ ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมของเว็บไซต์วารสารทางวิชาการปลอมยกตัวอย่างเช่น เสียชื่อเสียง เสียทรัพย์สิน เสียเวลา เสียโอกาส</p> | <p>-มีระบบ Scival และ Scopus มาช่วยในการตรวจสอบวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลในระดับนานาชาติ</p> <p>-มีการจัดทำสื่อวีดิทัศน์ หัวข้อ รู้เท่าทันการตีพิมพ์วารสารปลอม “Clone Journals” เผยแพร่</p> <p>-การตรวจสอบข้อมูลการตีพิมพ์ของนักวิจัยอย่างเข้มงวด</p> <p>-การตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์ และคำตอบแทนการตีพิมพ์ของนักวิจัย</p> | จำนวนบทความ | กลุ่มงานวิจัย |

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

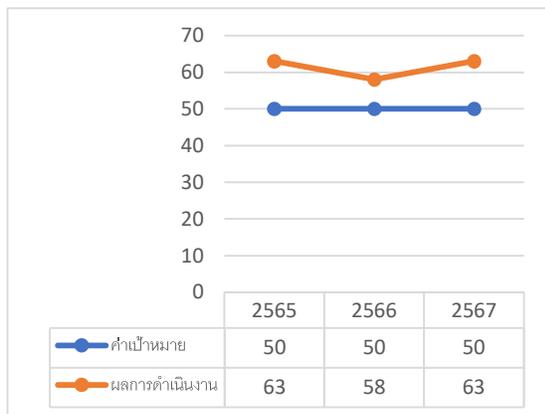
สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ตระหนักถึงความสำคัญในกระบวนการดำเนินงานด้านวิจัยและบริการวิชาการที่มีคุณภาพ มีการควบคุมกระบวนการที่สำคัญตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยและบริการวิชาการมีมาตรฐานที่พร้อมส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งการรายงานเป็นผลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2567 (ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2567 ถึง 31 พฤษภาคม 2568) และแสดงแนวโน้มย้อนหลัง 3 ปี (2565-2567) ส่วนผลการดำเนินงานแสดงผลลัพธ์เทียบเคียงกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์เพื่อเป็นแรงผลักดันในการสร้างผลงานที่ดี ทั้งนี้ผลลัพธ์ทุกด้านมีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบันวิจัยฯ รวมทั้งมีการบูรณาการข้อมูลในกระบวนการทุกหมวด (หมวด 1-6)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

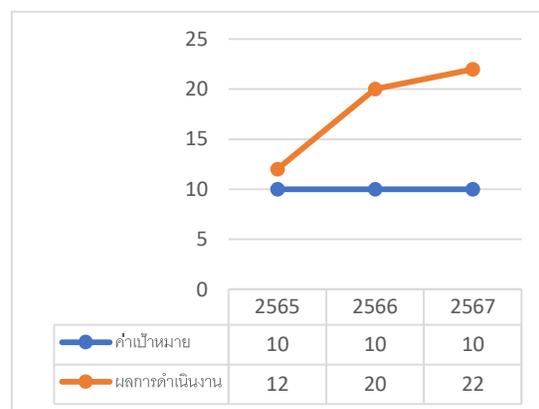
7.1ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

สถาบันวิจัยฯ ได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าหลักคือ นักวิจัย ชุมชนท้องถิ่น จากการดำเนินงานในปี 2567 การรับฟังเสียงของลูกค้ามีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญด้านวิจัยและบริการวิชาการเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า จึงทำให้ได้ผลลัพธ์ด้านวิจัยและด้านบริการวิชาการที่มุ่งเน้นลูกค้า ดังแสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

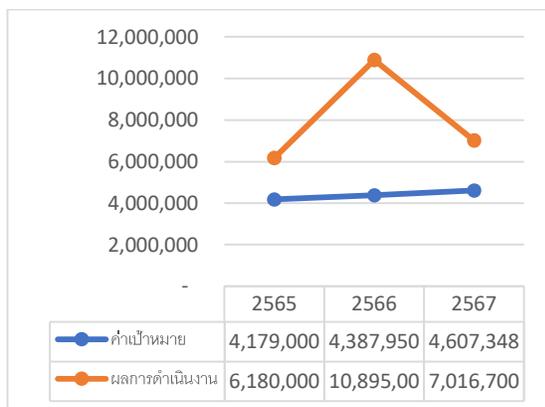
7.1ก-1 จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ใน TCI 1



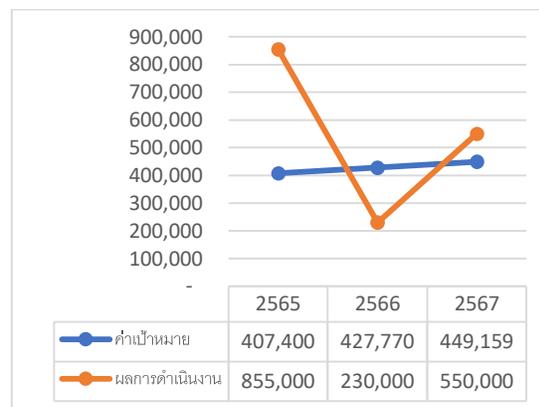
7.1ก-2 จำนวนผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติ



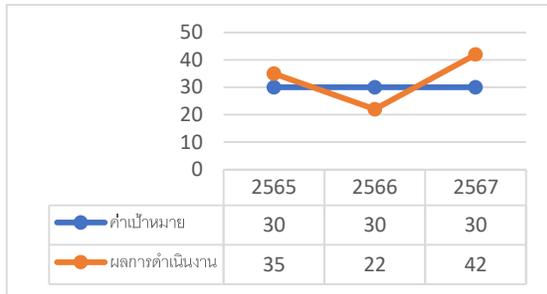
7.1ก-3 จำนวนเงินทุนสนับสนุนงานวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก



7.1ก-4 จำนวนเงินทุนสนับสนุนงานวิจัยจากแหล่งทุนภายใน



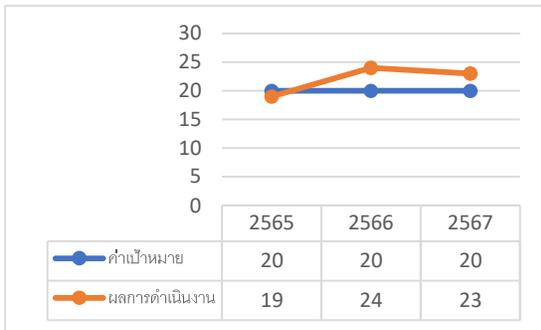
7.1ก-5 จำนวนผู้ยื่นขอจรรยาบรรณวิจัยในมนุษย์ (IRB)



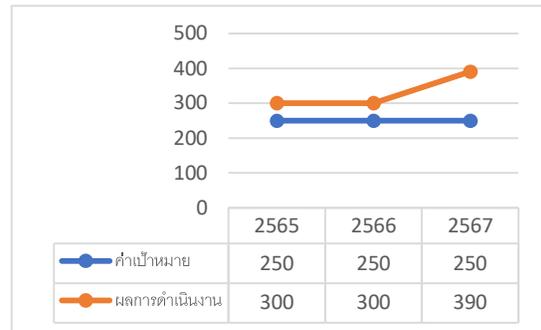
7.1ก-6 จำนวนผลงานที่ขึ้นจดทรัพย์สินทางปัญญา



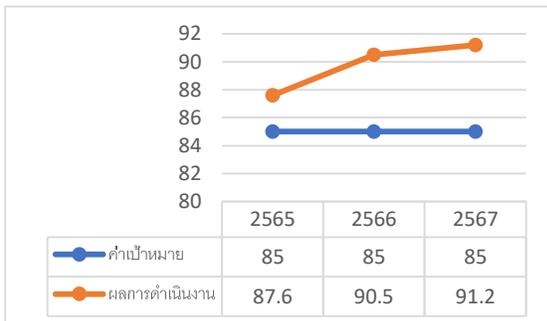
7.1ก-7 จำนวนโครงการ/กิจกรรมให้บริการวิชาการแก่สังคม



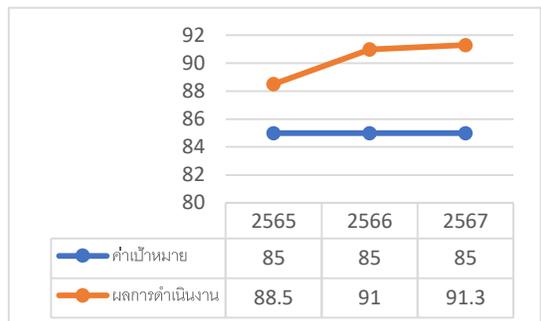
7.1ก-8 จำนวนครุภัณฑ์ที่มีรายได้เพิ่มขึ้น



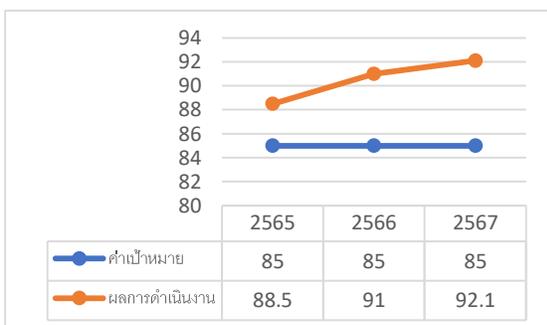
7.1ก-9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถาบันวิจัยและพัฒนา



7.1ก-10 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถาบันวิจัยฯ



7.1ก-11 ร้อยละความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยี/สารสนเทศ

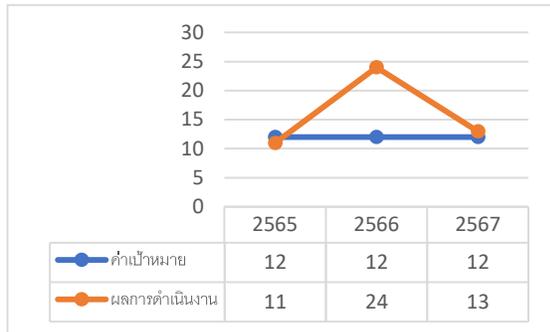


7.1ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

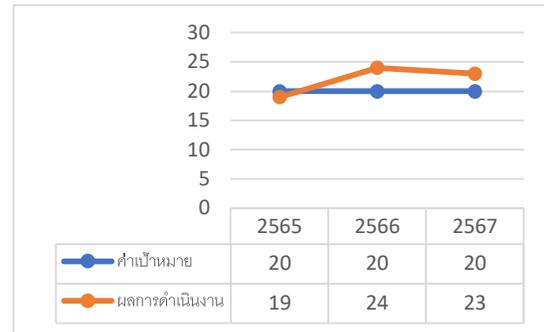
7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

สถาบันวิจัยและพัฒนาใช้เครื่องมือ Balance scored card ในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ ทำให้กระบวนการทำงานด้านงานวิจัยและบริการวิชาการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมาย แสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

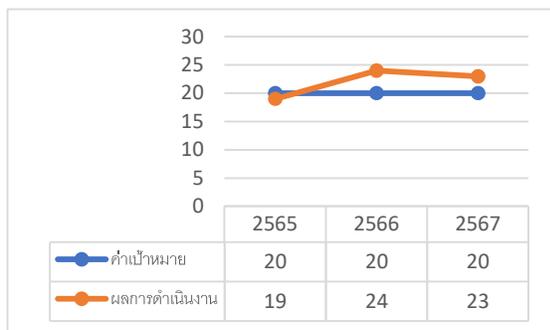
7.1ข(1-1) จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายนอก (ดำเนินงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด)



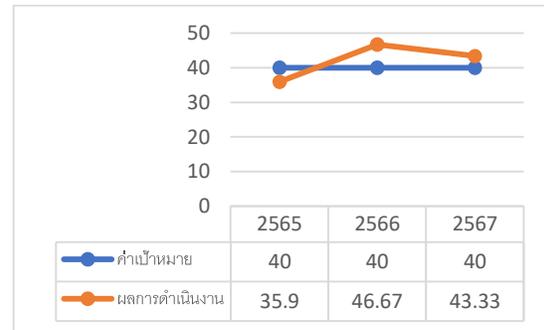
7.1ข(1-2) จำนวนกิจกรรมบริการวิชาการ (ดำเนินงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด)



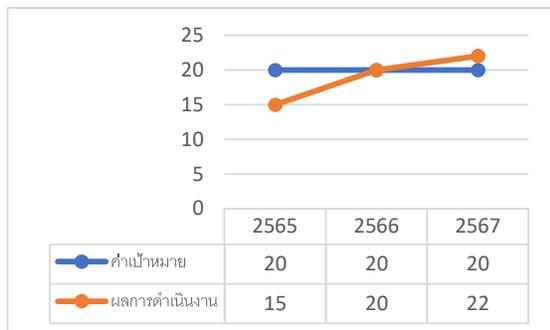
7.1ข(1-3) จำนวนกิจกรรมการบริการวิชาการที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น



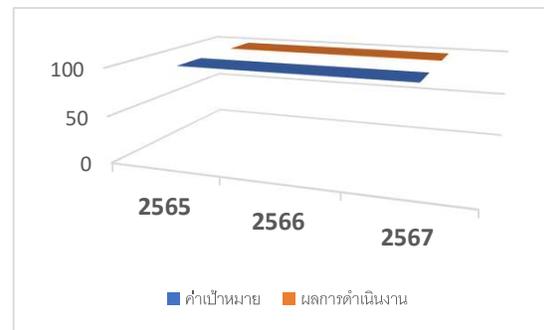
7.1ข(1-4) ร้อยละขององค์ความรู้จากงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ครัวเรือน



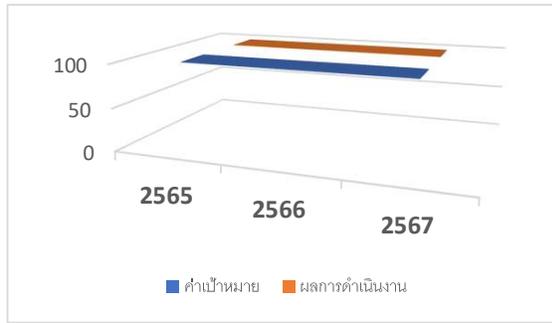
7.1ข(1-5) จำนวนเครือข่ายด้านการวิจัย และบริการวิชาการกับหน่วยงานการศึกษา ภาคเอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ในระดับชาติและนานาชาติ



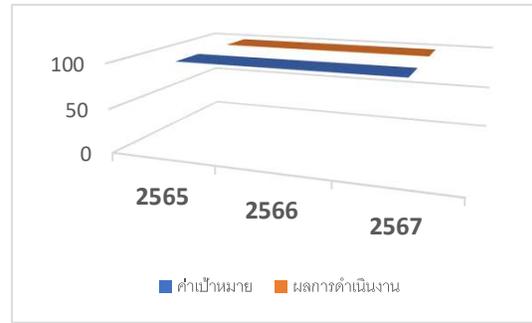
7.1ข(1-6) ร้อยละคู่มือการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานของบุคลากร



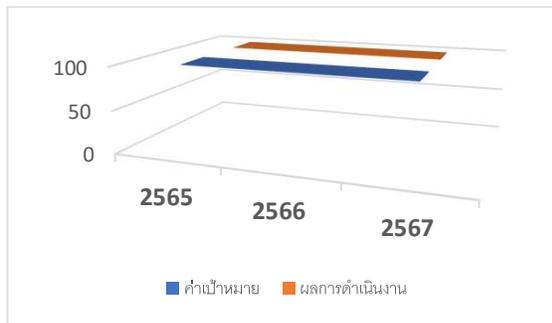
7.1ข(1-7) ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ของสถาบันวิจัยฯ



7.1ข(1-8) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้านวิจัยบนโลกไซเบอร์

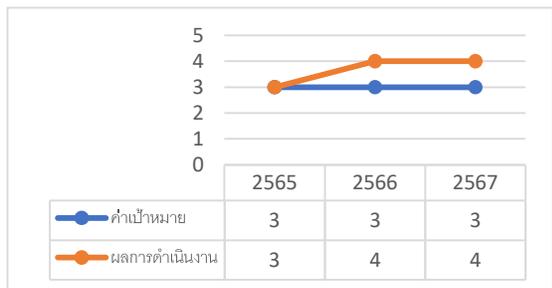


7.1ข(1-9) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้าน IRB บนโลกไซเบอร์

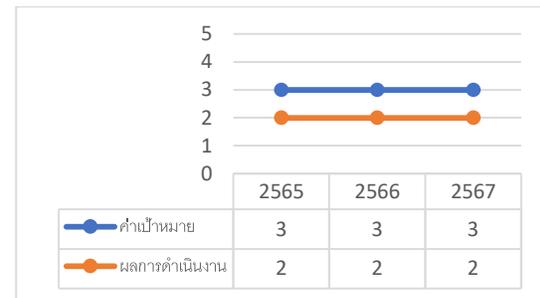


7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency)

7.1ข (2-1) จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยของบุคลากรเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน



7.1ข (2-2) จำนวนแผนรองรับภาวะฉุกเฉินประจำปี

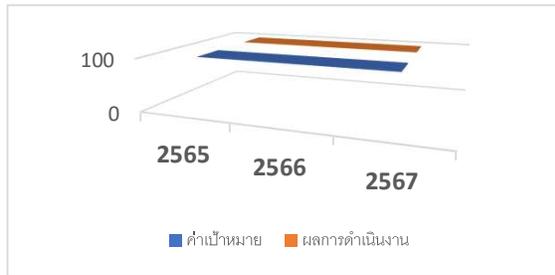


7.1ข (2-3) จำนวนการกู้คืนระบบการโจมตีที่เก็บระยะเวลา 24 ชั่วโมง/ครั้ง

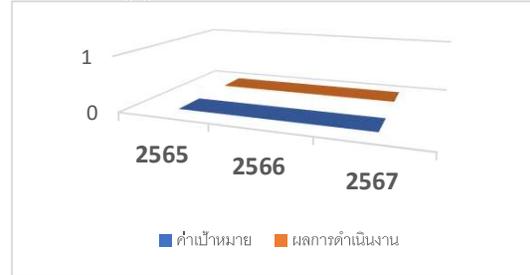


7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management RESULTS)

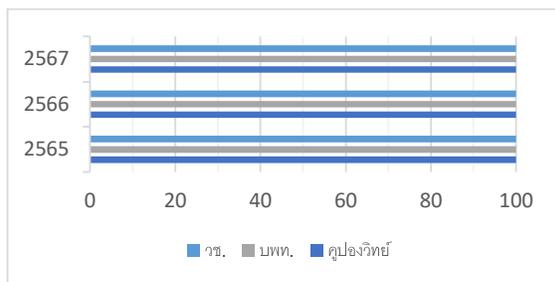
7.1ค-1 ร้อยละการส่งมอบพัสดุของคู่ค้าได้ตรงตามกำหนด



7.1ค-2 ร้อยละการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (การยกเลิกสัญญา/เสียค่าปรับ)



7.1ค-3 ร้อยละจำนวนเงินทุนคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ



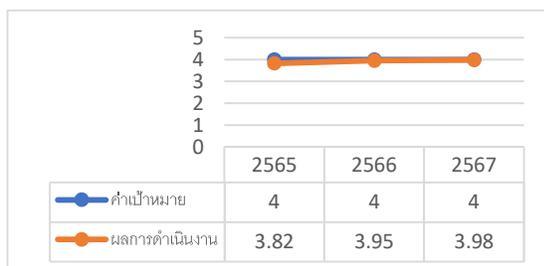
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (CUSTOMER RESULTS)

7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

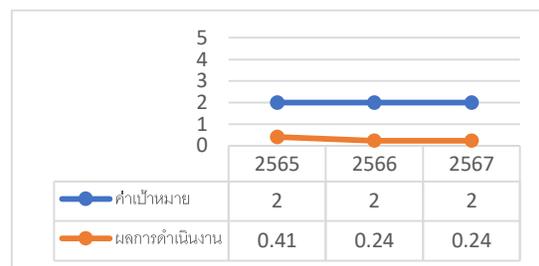
7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้ความรู้และพัฒนาลูกค้าทั้งด้านงานวิจัยและบริการวิชาการในปี 2567 ทางสถาบันวิจัยฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของลูกค้า แสดงผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

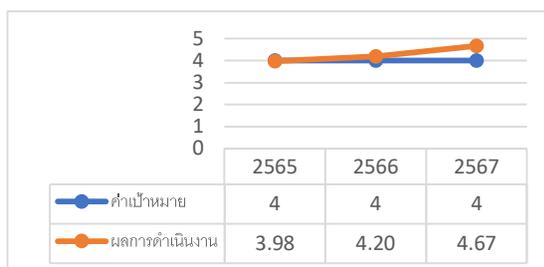
7.2ก (1-1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานวิจัย



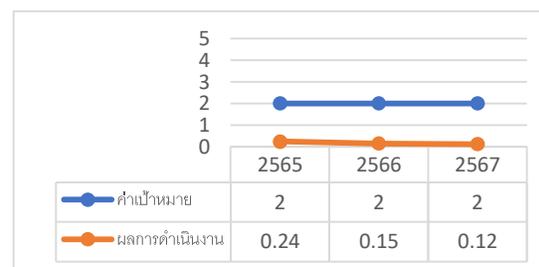
7.2ก (1-2) ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานวิจัย



7.2ก (1-3) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการวิชาการ

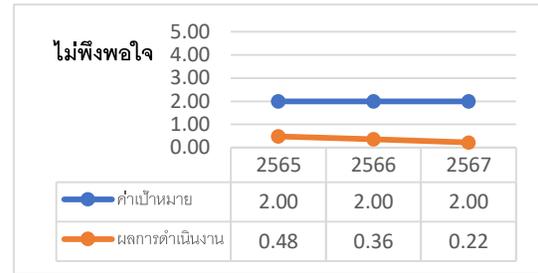


7.2ก (1-4) ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการวิชาการ

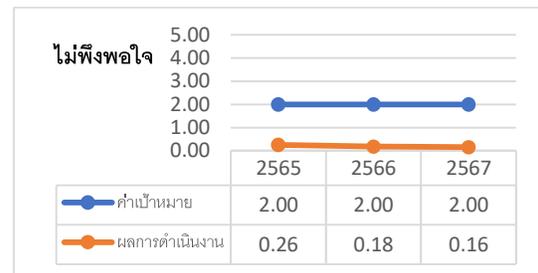
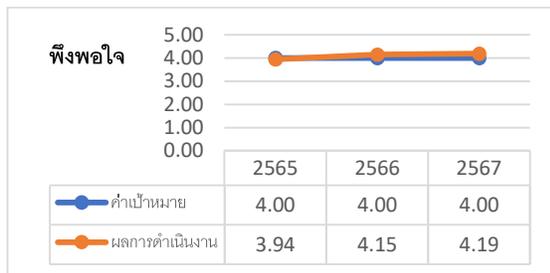


7.2ก (1-5) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แยกตามกลุ่มลูกค้า)
ด้านวิจัย

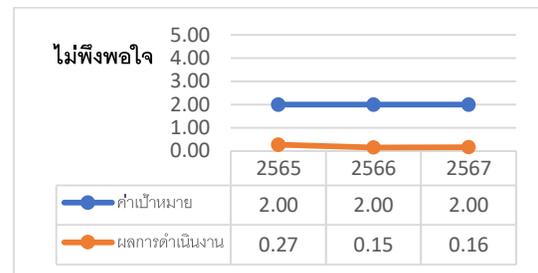
1. อาจารย์นักวิจัย



2. หน่วยงานภาครัฐ

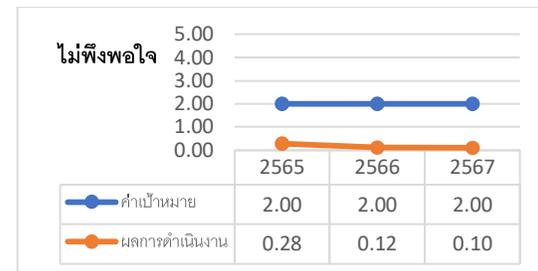


3. หน่วยงานภาคเอกชน

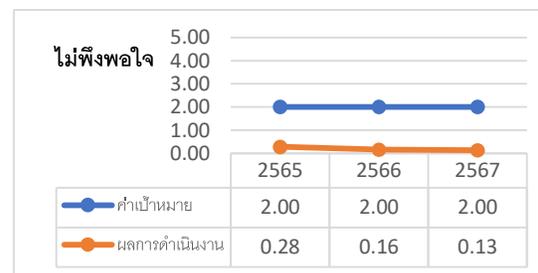
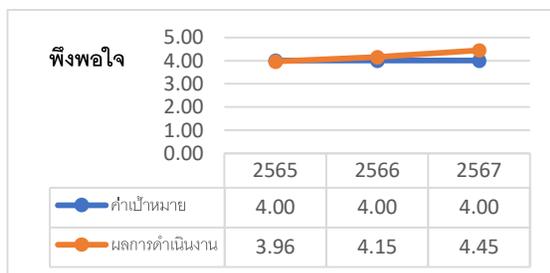


ด้านบริการวิชาการ

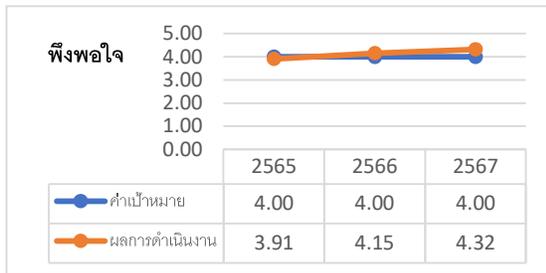
1. ชุมชน/ท้องถิ่น



2. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด



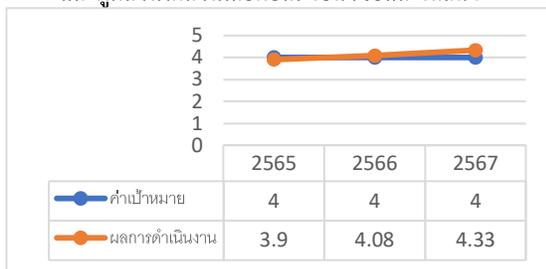
3. สถานศึกษา



4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



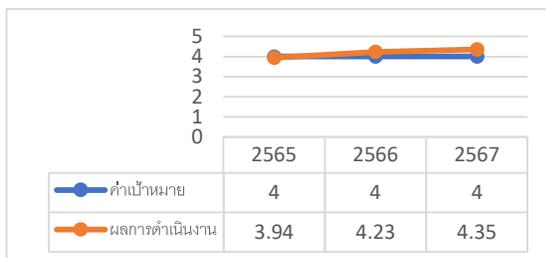
7.2ก (1-6) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถาบันวิจัยและพัฒนา



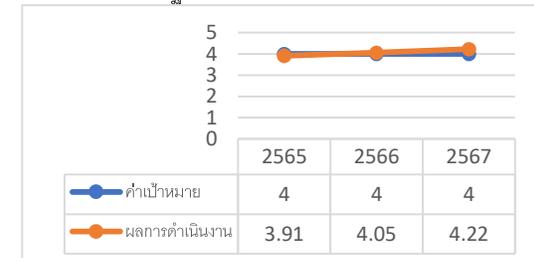
7.2ก(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

7.2ก(2-1) ระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิจัยด้านวิจัย

1. อาจารย์นักวิจัย



2. หน่วยงานภาครัฐ



3. หน่วยงานภาคเอกชน

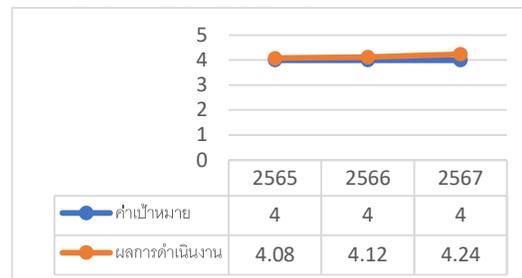


ด้านบริการวิชาการ

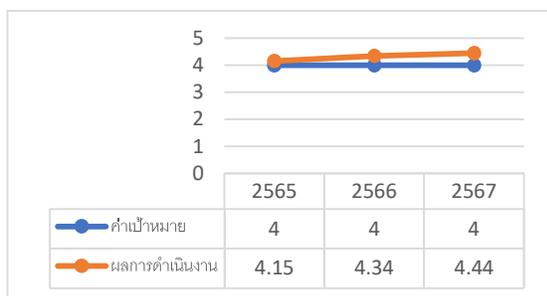
1. ชุมชน/ท้องถิ่น



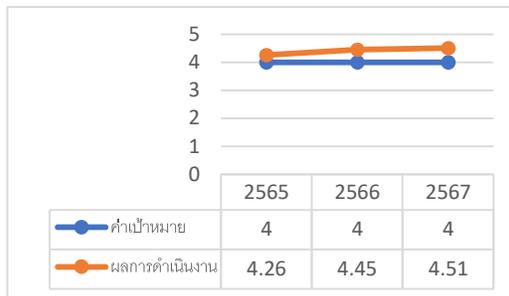
2. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด



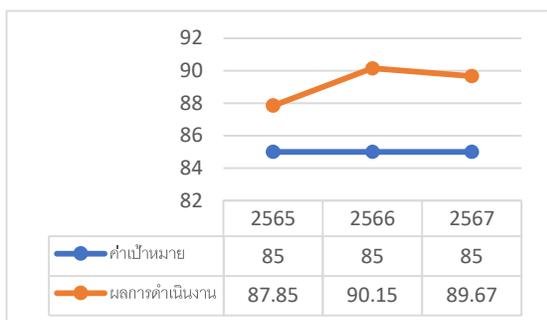
3. สถานศึกษา



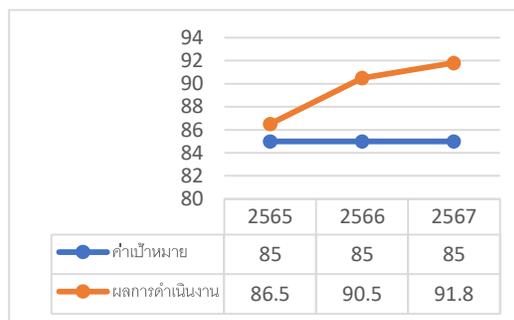
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



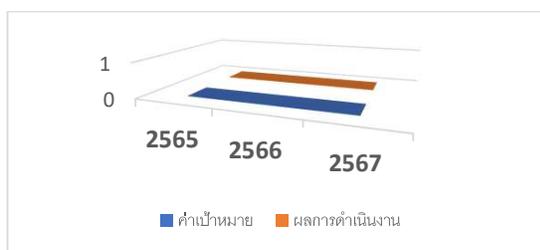
7.2ก (2-2) ร้อยละความพึงพอใจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (จัดอบรม, ประชาคม)



7.2ก (2-3) ร้อยละความพึงพอใจในการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีขึ้น (โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพนักวิจัย, โครงการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน)



7.2ก (2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น



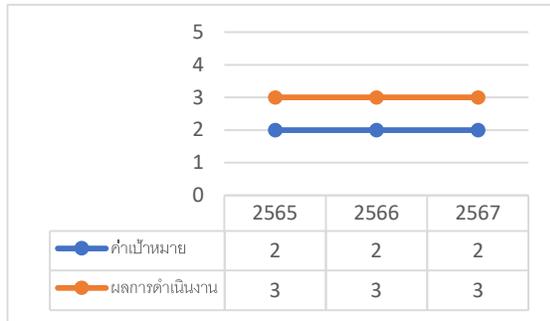
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

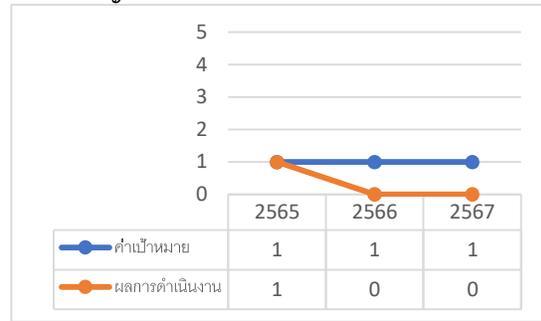
7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

สถาบันวิจัยฯ ได้วิเคราะห์อัตรากำลังตามความต้องการและความจำเป็นต่อการดำเนินงานเพื่อให้ได้อัตรากำลังตามความต้องการและการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย แสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

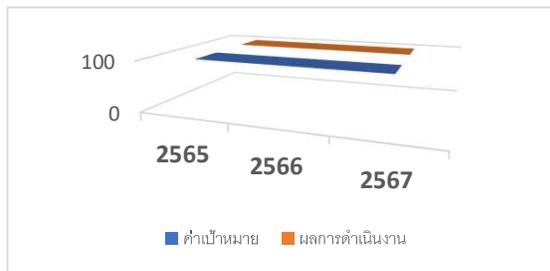
7.3ก(1-1) จำนวนบุคลากรที่เข้าอบรมหลักสูตรการเป็นผู้บริหาร



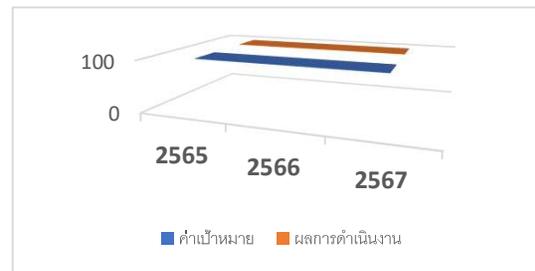
7.3ก(1-2) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นระดับชำนาญการ



7.3ก(1-3) ร้อยละของบุคลากรสายบริหารที่เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะตามลักษณะงาน



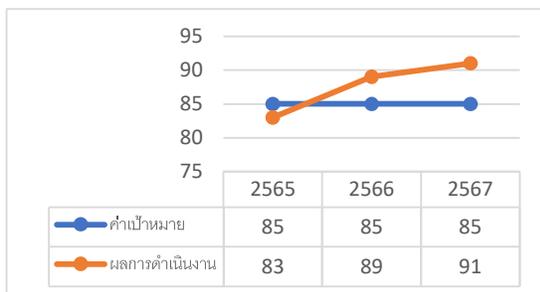
7.3ก(1-4) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะตามลักษณะงาน



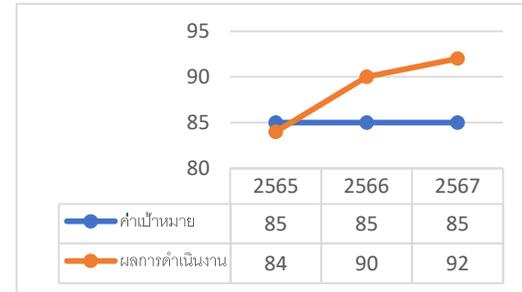
7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน (Workplace Climate)

สถาบันวิจัยฯ มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัย ความสะอาดในการเข้าถึงที่ทำงานมีค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานโดยใช้มาตรฐาน 5 ส. อย่างต่อเนื่อง แสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

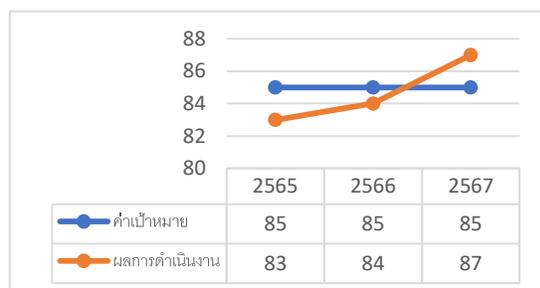
7.3ก(2-1) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายบริหารต่อสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน



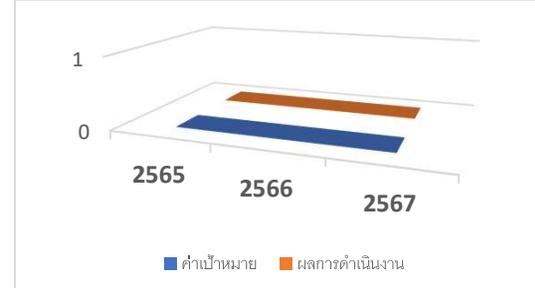
7.3ก(2-2) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน



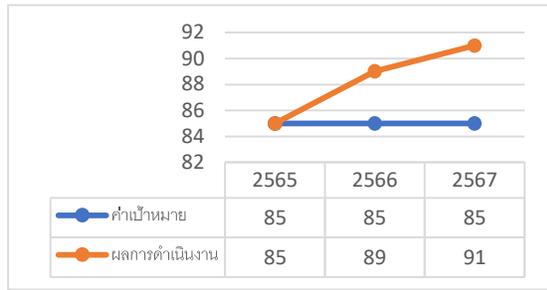
7.3ก(2-3) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต้องบประมาณด้านสุขภาพ



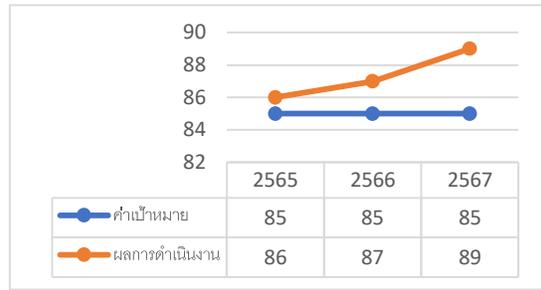
7.3ก(2-4) จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน



7.3ก(2-5) ร้อยละความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรสายบริหาร

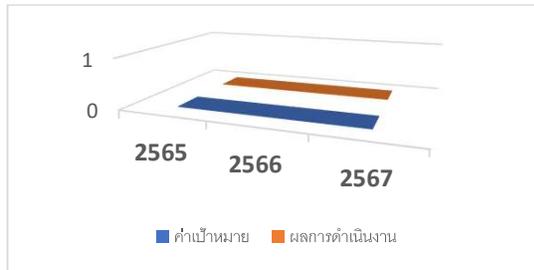


7.3ก(2-6) ร้อยละความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรสายสนับสนุน



7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT and Retention)

7.3ก (3-1) ร้อยละการลาออกของบุคลากรสายบริหาร



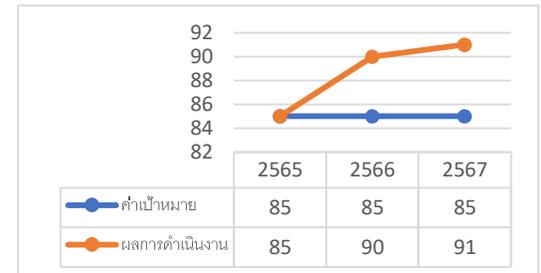
7.3ก (3-2) ร้อยละการลาออกของบุคลากรสายสนับสนุน



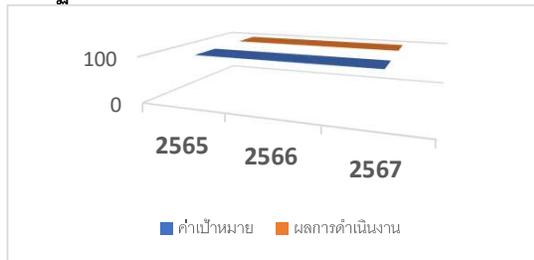
7.3ก (3-3) จำนวนการร้องทุกข์ ร้องเรียนของบุคลากร



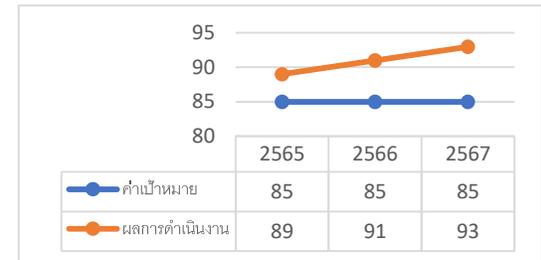
7.3ก (3-4) ความพึงพอใจของบุคลากรด้านวัฒนธรรมองค์กร



7.3ก (3-5) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการประเมินการปฏิบัติงาน



7.3ก (3-6) ความผูกพันของบุคลากรสายบริหาร

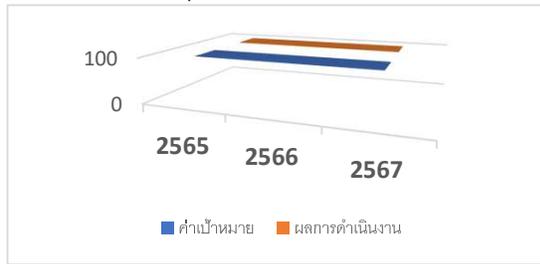


7.3ก (3-7) ความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุน

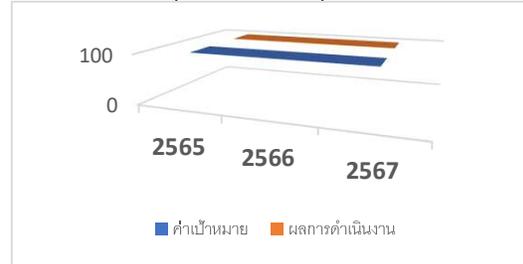


7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

7.3ก (4-1) ร้อยละของบุคลากรสายบริหารที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ



7.3ก (4-2) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ



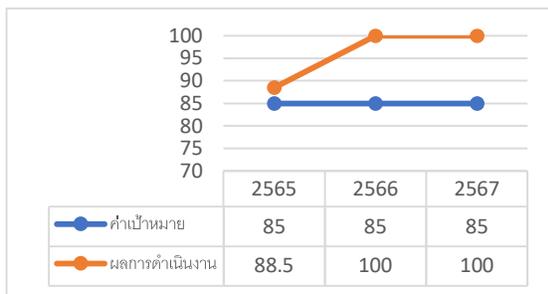
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, Legal, Ethics, and Societal Contribution RESULTS)

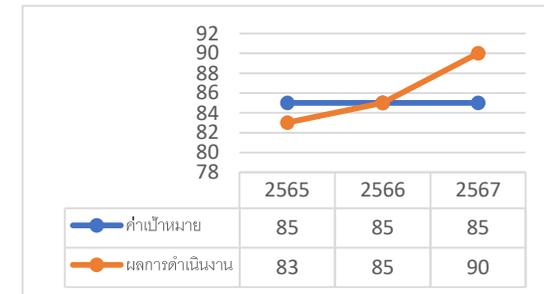
7.4ก(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสื่อสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก พันธกิจ และวัฒนธรรมให้บุคลากร ลูกค้ำ คู่ความร่วมมือทราบในหลายช่องทาง มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ในการประชุมบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ แสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

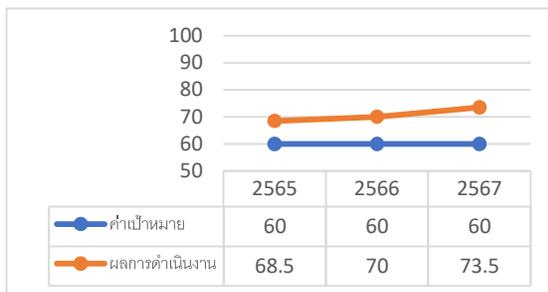
7.4ก (1-1) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมของบุคลากรของสถาบันวิจัยฯ



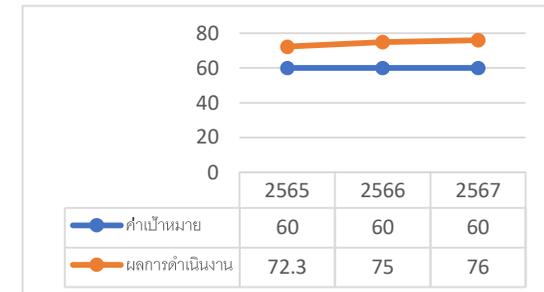
7.4ก (1-2) ร้อยละของลูกค้ำที่ได้รับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ของสถาบันวิจัยฯ



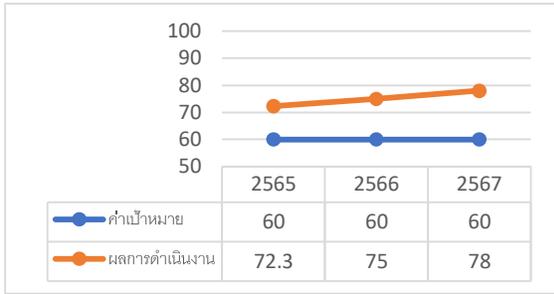
7.4ก (1-3) ร้อยละของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ของสถาบันวิจัยฯ



7.4ก (1-4) ร้อยละของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่ได้รับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของสถาบันวิจัยฯ



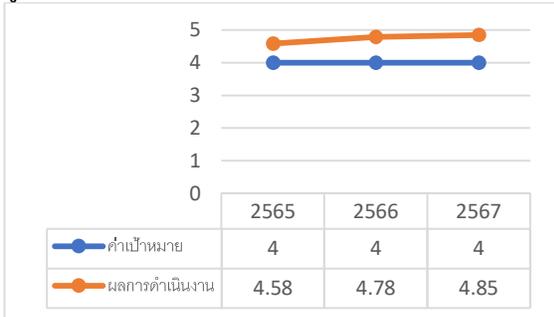
7.4ก (1-5) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของ
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ



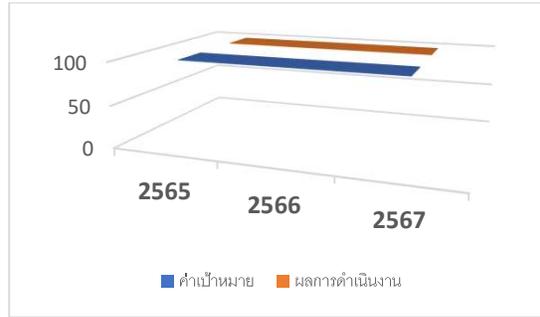
7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา กำกับดูแลการดำเนินงานที่สำคัญของสถาบันวิจัยฯอย่างต่อเนื่องนอกจากนั้น ยังได้รับการตรวจสอบทางการเงินจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยและผู้ตรวจสอบภายนอก (สตง.) ในปี 2567 ไม่พบว่ามี ประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก แสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

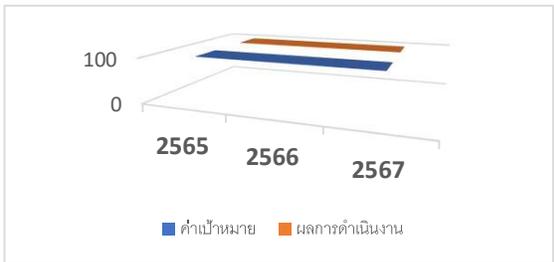
7.4ก (2-1) ผลการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลของ
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ



7.4ก (2-2) ข้อเสนอแนะจากหน่วยตรวจสอบภายใน



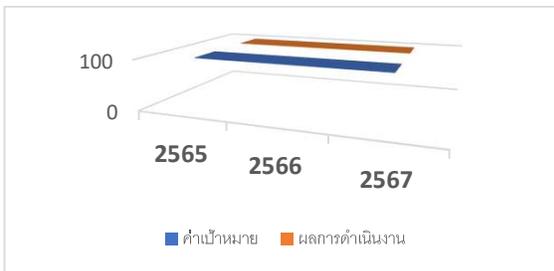
7.4ก (2-3) ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจสอบจากภายนอก
สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)



7.4ก (2-4) ร้อยละความสำเร็จของการกำกับตัวชี้วัดตาม
แผนกลยุทธ์



7.4ก (2-5) ร้อยละของการกำกับดูแลการเบิกจ่ายงบประมาณ

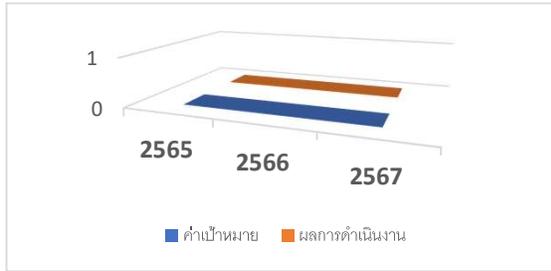


7.4ก (2-6) ผลการประเมินสถาบันวิจัยฯตามเกณฑ์ EdPEx

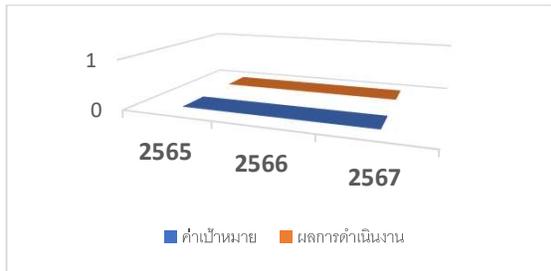


7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation and Accreditation)

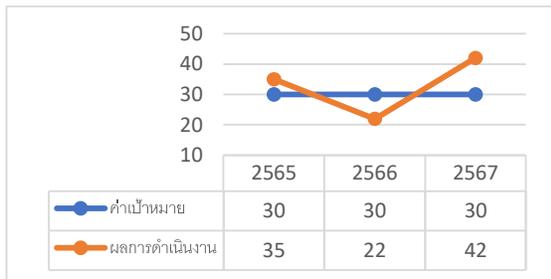
7.4ก (3-1) จำนวนโครงการวิจัยที่ไม่สำเร็จหรือไม่ดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนด



7.4ก (3-3) จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้านวิจัย



7.4ก (3-5) จำนวนผู้ยื่นขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ (IRB)



7.4ก (3-7) จำนวนข้อร้องเรียนของสถาบันวิจัยฯ



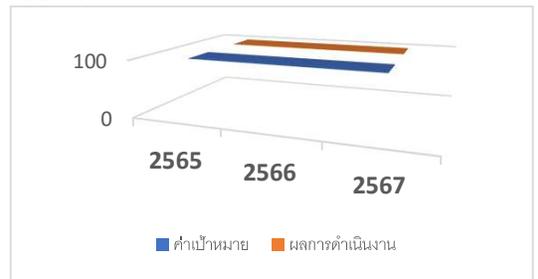
7.4ก (3-2) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ไม่สำเร็จหรือไม่ดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนด



7.4ก (3-4) จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้านบริการวิชาการ

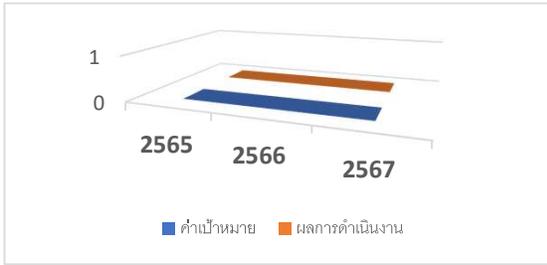


7.4ก (3-6) ผลการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

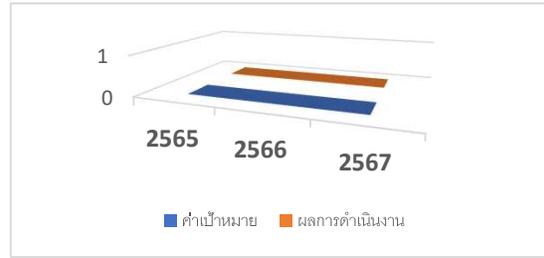


7.4ก(4) จริยธรรม (Ethics)

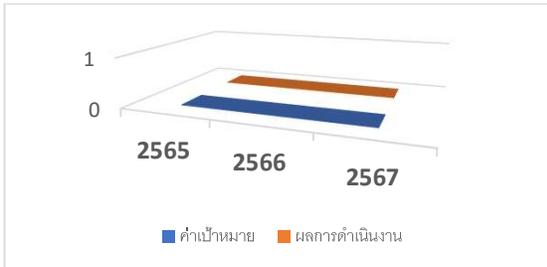
7.4ก (4-1) ร้อยละความโปร่งใสในการบริหารงานของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ



7.4ก (4-2) การบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ



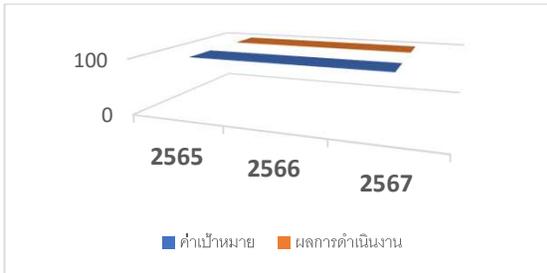
7.4ก (4-3) จำนวนครั้งที่มีการร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม



7.4ก (4-4) ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารสถาบันวิจัยฯ



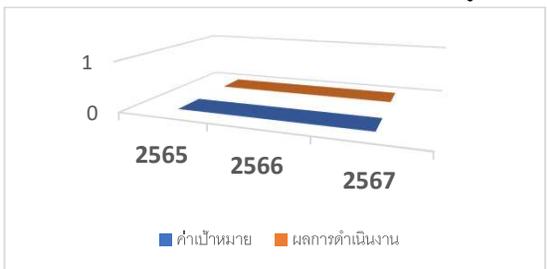
7.4ก (4-5) ร้อยละของบุคลากรที่พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณ



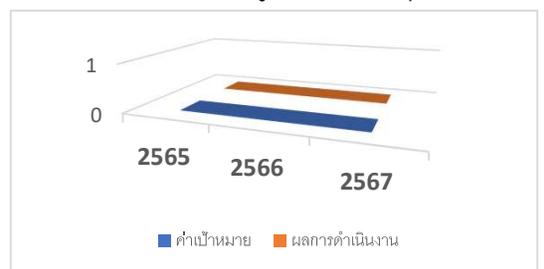
7.4ก (4-6) จำนวนบุคลากรที่มีการถูกสอบสวนว่ามีความผิดวินัยร้ายแรง



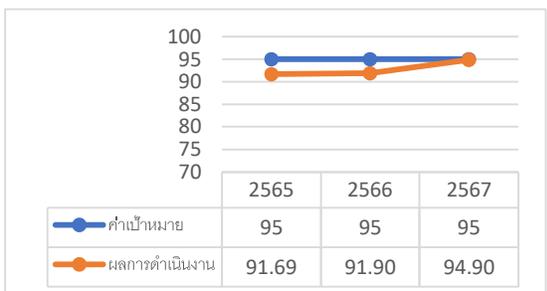
7.4ก (4-7) จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร



7.4ก (4-8) จำนวนเรื่องการถูกร้องเรียนกรณีทุจริตจัดซื้อ/จัดจ้าง



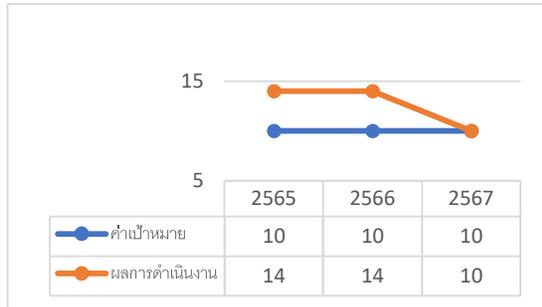
7.4ก (4-9) คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)



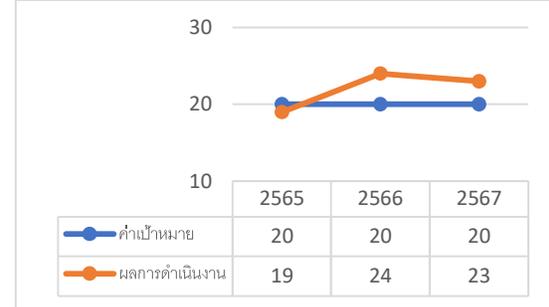
7.4ก(5) สังคม (Society)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มีผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมและการสนับสนุนชุมชนโดยแสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

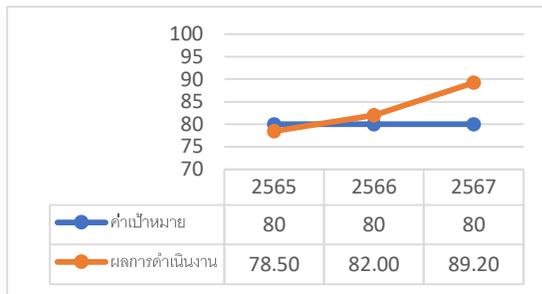
7.4ก (5-1) จำนวนโครงการวิจัยด้านวิจัยการสร้างประโยชน์ให้สังคม



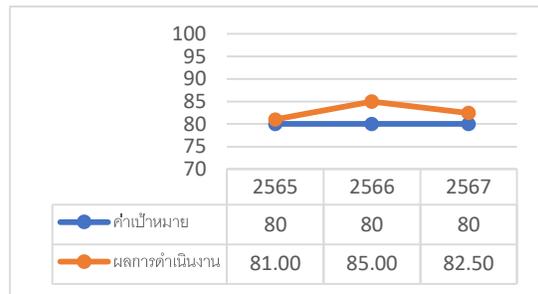
7.4ก (5-2) จำนวนโครงการบริการวิชาการด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม



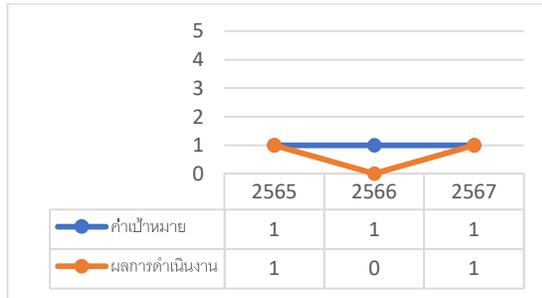
7.4ก (5-3) ผลลัพธ์การดำเนินโครงการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน



7.4ก (5-4) จำนวนครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น



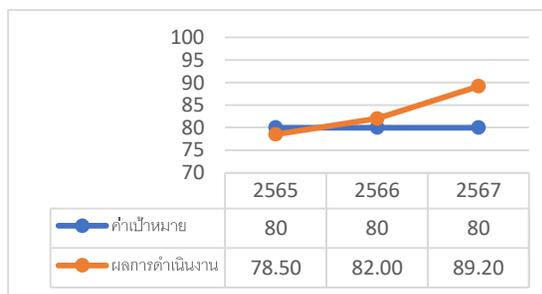
7.4ก (5-5) จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์



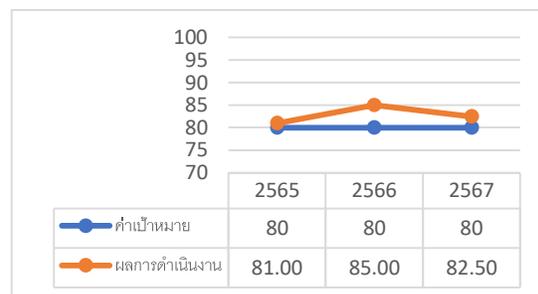
7.4ก (5-6) จำนวนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน



7.4ก (5-7) ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการจัดโครงการที่สร้างประโยชน์ให้สังคม



7.4ก (5-8) ความพึงพอใจของชุมชน/ท้องถิ่นที่มีต่อการจัดโครงการที่สร้างประโยชน์ให้สังคม

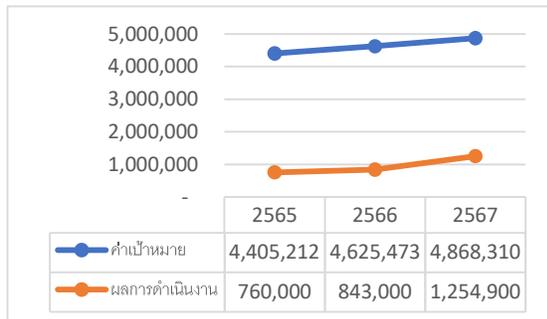


7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial Marketplace, and Strategy Results)

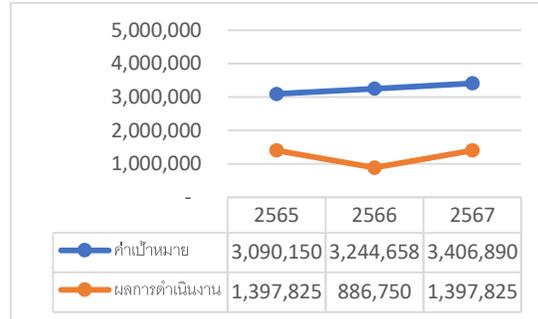
7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด (Budgetary, Financial, and Marketplace RESULTS)

7.5ก(1) ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

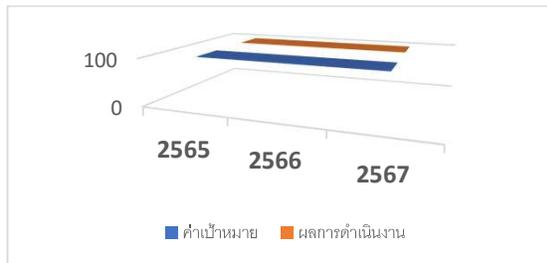
7.5ก (1-1) จำนวนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรรายปี (งบประมาณแผ่นดิน)



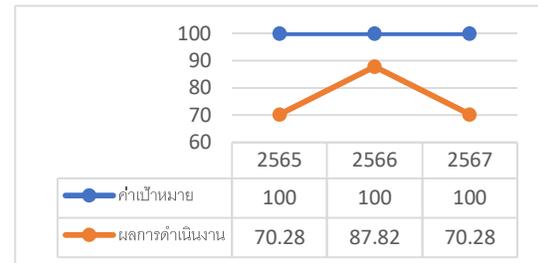
7.5ก (1-2) จำนวนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรรายปี (บ.กศ.)



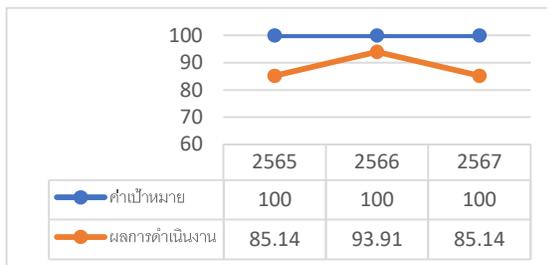
7.5ก (1-3) ร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (งบประมาณแผ่นดิน)



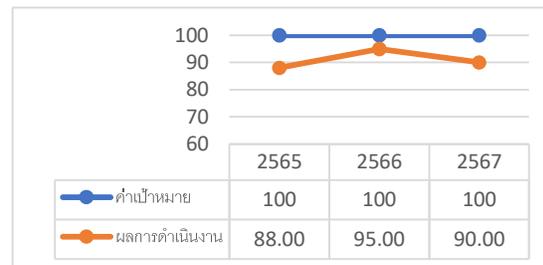
7.5ก (1-4) ร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (รายได้)



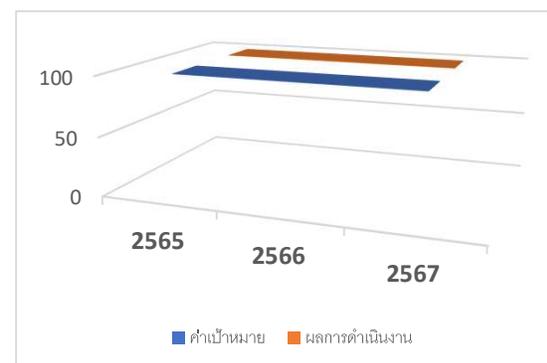
7.5ก (1-5) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการ



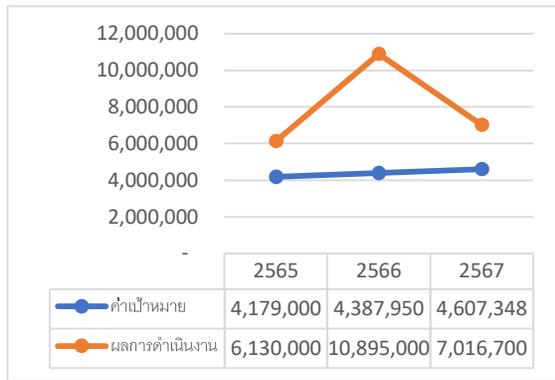
7.5ก (1-6) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการวิจัยตามแผนปฏิบัติการประจำปี



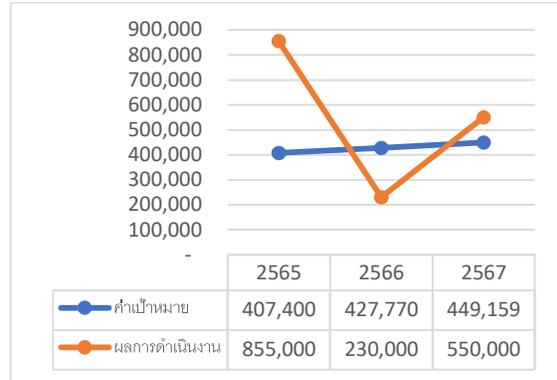
7.5ก (1-7) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการบริการวิชาการ



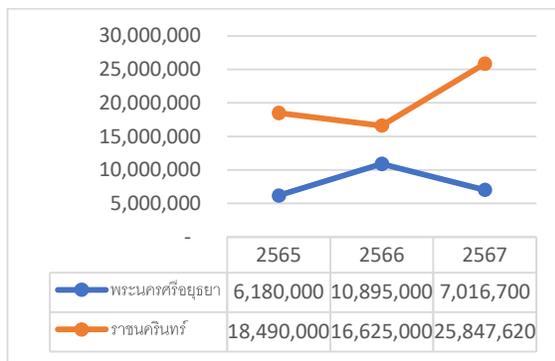
7.5ก (1-8) จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก



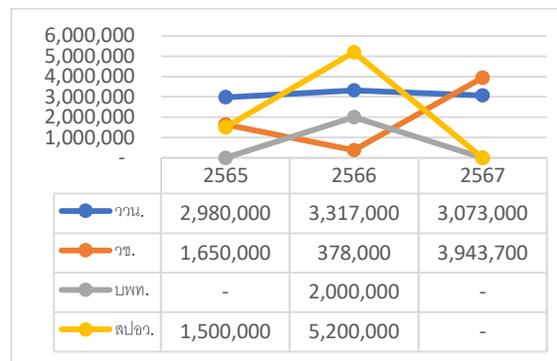
7.5ก (1-9) จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายใน



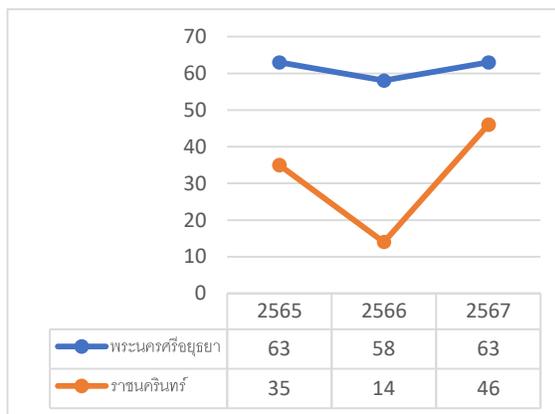
7.5ก (1-10) ทุนวิจัยภายนอกที่ได้รับการจัดสรรเทียบกับคู่เทียบ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา)



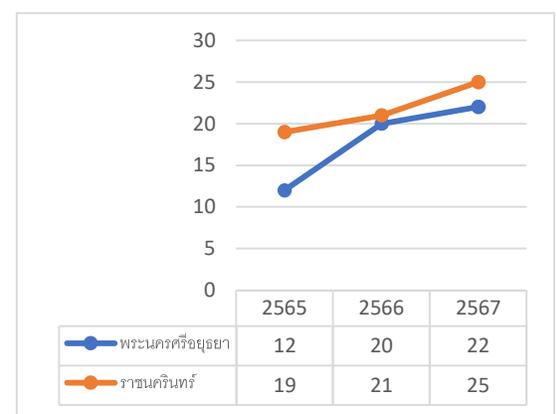
7.5ก (1-11) จำนวนทุนวิจัยภายนอกจำแนกตามแหล่งทุน



7.5ก (1-12) จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ใน TCI 1 (มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา)



7.5ก (1-13) จำนวนผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา)



7.5ก(2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด (Marketplace PERFORMANCE)

สถาบันวิจัยและพัฒนาไม่มีผลลัพธ์ของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการตลาดเนื่องจากเป็นหน่วยงานสนับสนุน จึงไม่มีการจัดหารายได้

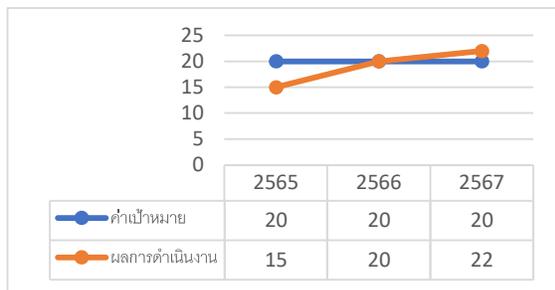
7.5ก-2(1) จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์



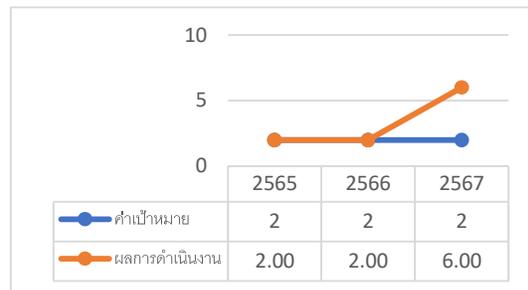
7.5ก-2(2) จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการยกระดับ



7.5ก-2(3) จำนวนเครือข่าย (MOU)



7.5ก-2(4) จำนวนการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ



7.5ก-2(5) จำนวนการจัดนิทรรศการแสดงผลงานบริการวิชาการของชุมชน

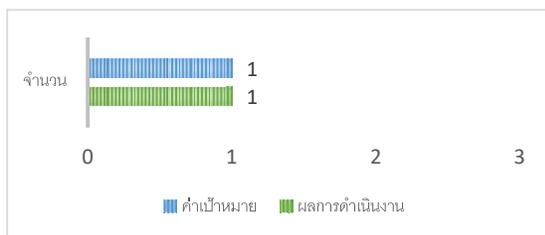


7.5ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and INNOVATION RESULTS)

สถาบันวิจัยและพัฒนานำกลยุทธ์ไปปฏิบัติตามโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทั้ง 3 ด้าน แสดงผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

7.5ข-1 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา

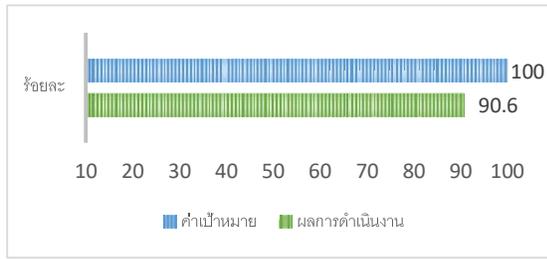
จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการยกระดับผลิตภัณฑ์



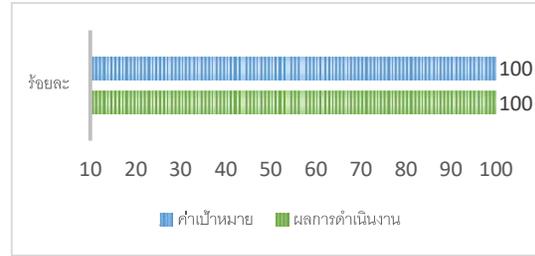
ร้อยละของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น



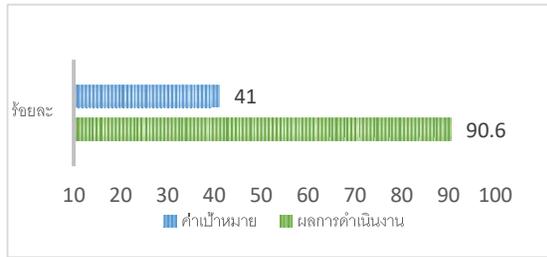
ความสำเร็จในงานบริการวิชาการที่มีผลกระทบต่อชุมชน



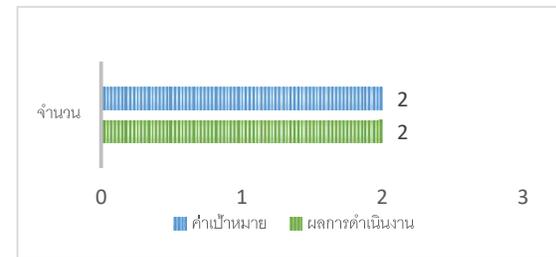
ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก



ระดับความพึงพอใจของคนในชุมชน (GVH)

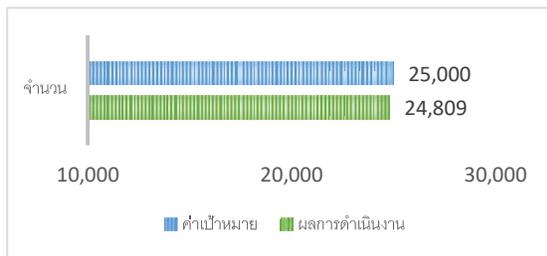


จำนวนศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน

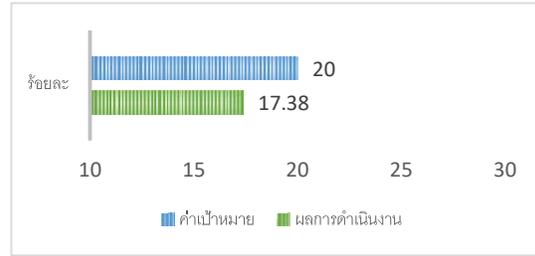


7.5ข-2 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน สังคม ท้องถิ่น

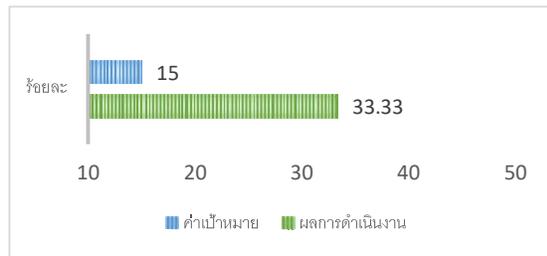
จำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับสนับสนุนจากภายในและภายนอก (เทียบจากจำนวนอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยทั้งหมด)



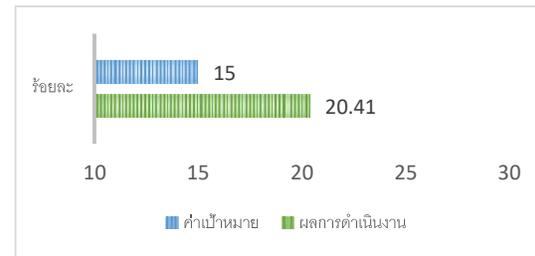
ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยจากภายในและภายนอก (เทียบจากจำนวนอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยทั้งหมด)



ร้อยละของผลงานวิจัย นวัตกรรม หรือผลงานเชิงสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ (เทียบจากงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งหมด)



ร้อยละงานวิจัยที่ตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน (เทียบจากงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งหมด)



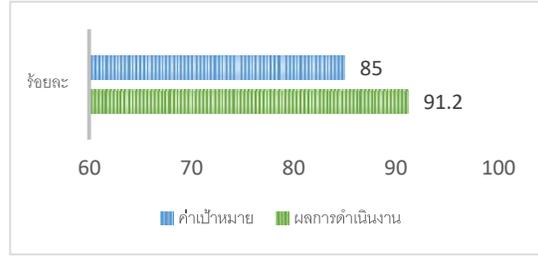
จำนวนผลงานที่ยื่นขอจดทรัพย์สินทางปัญญา



7.5ข-3 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ที่ 3 การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

มีมาตรการกำกับดูแลกิจการของมหาวิทยาลัย โดยเน้นการใช้ระบบ EdPEx

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

96 ถนนปรีดิพนมมงคล ตำบลประตูชัย

อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

โทรศัพท์ 0 3527 6577 โทรสาร 0 3532 2082

<https://www.aru.ac.th/rdi/>