



# แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปีบัญชี พ.ศ. 2563 - 2567



## คำนำ

แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ. 2563-2567 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ในช่วงระยะเวลา 5 ปีแผนยุทธศาสตร์ฯ ได้มุ่งเน้นการพัฒนางานด้านต่างๆ ตามพันธกิจ ภายใต้วิสัยทัศน์ “สำนักงานวิทยาเขตฯ เป็นหน่วยงานที่มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” การจัดทำแผนดังกล่าว ได้จัดทำบนพื้นฐานข้อมูลสภาพปัจจุบันของสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และทำการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนโอกาสภาวะคุกคาม (SWOT) รวมถึงแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยผ่านกระบวนการการมีส่วนร่วมจากบุคลากรของสำนัก และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ. 2563 - 2567 ฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนอันนำไปสู่การพัฒนาสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่สร้างประโยชน์ให้กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
- แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2563-2567	1
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมหลัก	2
- ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ	3
- ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ	6
- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT)	7

แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2563-2567

วิสัยทัศน์ : สำนักงานวิทยาเขตฯ เป็นหน่วยงานที่มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประสิทธิผล

มีการบริการที่เป็นเลิศด้วย  
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลูกค้า

สร้างและพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ให้เกิด  
ความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการ

ภายใน

พัฒนาและส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้  
เพื่อความเป็นเลิศ

พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ การบริการหรือผลิตภัณฑ์ให้ตรงต่อ  
ความต้องการของลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าอนาคต

คนและการเรียนรู้

พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และตามสมรรถนะหลักของสำนัก

สร้างขวัญกำลังใจ ความสามัคคี และการก้าวสู่การ  
เป็นองค์กรแห่งความสุข

**แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร**  
**ประจำปี พ.ศ. 2563 – 2567**

**วิสัยทัศน์ (Vision)**

สำนักงานวิทยาเขตฯ เป็นหน่วยงานที่มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

**พันธกิจ (Mission)**

สนับสนุนภารกิจหลักของวิทยาเขตฯ (การเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเป็นเลิศ

**ประเด็นยุทธศาสตร์**

การบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

**เป้าประสงค์**

มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ค่านิยมหลัก (Core Value)**

ภายใต้รูปแบบการบริหารงานแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” จึงกำหนดค่านิยม ดังนี้

**OCC+S**

O	<u>O</u> utcomes Oriented	การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงาน
C	<u>C</u> ompetency	ประสานภารกิจด้วยความชำนาญ
C	<u>C</u> ompliance	การดำเนินการตามมาตรฐาน และความถูกต้อง
+S	+ <u>S</u> ervice and Social Responsibility	มีความพร้อมให้บริการ และรับผิดชอบต่อสังคม

## ประเด็นยุทธศาสตร์ การบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

**เป้าประสงค์ :** มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีบัญชี พ.ศ.				
	2563	2564	2565	2566	2567
1. จำนวนรางวัลด้านการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	2	3	4	5
2. ร้อยละของบริการที่มีความความผูกพันมากกว่า 4.00	20	30	40	50	60
3. ร้อยละของบริการที่มีความพึงพอใจมากกว่า 4.50	20	30	40	50	60

**กลยุทธ์ 1 พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงาน การบริการหรือผลิตภัณฑ์ให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันและลูกค้าอนาคต**

ตัวชี้วัด

1. จำนวนกระบวนการงาน การบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า
2. จำนวนบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต

โครงการ/กิจกรรม

1. โครงการ VOC และ VOS เพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน
2. จัดทำคู่มือการให้บริการ
3. การจัดตั้งจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
4. การสร้างและพัฒนาบริการ ผลิตภัณฑ์ใหม่

**กลยุทธ์ 2 สร้างและพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ให้เกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง**

ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของบริการที่มีความพึงพอใจมากกว่า 4.50

โครงการ/กิจกรรม

1. โครงการสร้างระบบลูกค้าสัมพันธ์

**กลยุทธ์ 3 พัฒนาและส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ**

ตัวชี้วัด

1. จำนวนระบบสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

### โครงการ/กิจกรรม

1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อความเป็นเลิศ

### **กลยุทธ์ 4 พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและตามสมรรถนะหลักของสำนัก ตัวชี้วัด**

1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะตามสมรรถนะหลัก
2. ร้อยละบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักกำหนด
3. ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ

### โครงการ/กิจกรรม

1. โครงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและตามสมรรถนะหลักของสำนัก
2. โครงการจัดทำ IDP
3. โครงการพัฒนาบุคลากรให้มี service mind
4. โครงการพัฒนาบุคลากรตามสายงาน

### **กลยุทธ์ 5 สร้างขวัญกำลังใจ ความสามัคคี และการก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข ตัวชี้วัด**

1. ระดับความผูกพันของบุคลากร

### โครงการ/กิจกรรม

1. โครงการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความสามัคคีบุคลากร

## ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ

ตัวชี้วัด	ข้อมูล พื้นฐาน	เป้าหมายปี บัณฑิต					ผู้รับผิดชอบ/
		63	64	65	66	67	
1. จำนวนรางวัลด้านการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ		1	2	3	4	5	ทุกกอง
2. ร้อยละของบริการที่มีคุณภาพผู้ถูกพินมากกว่า 4.00		20	30	40	50	60	ทุกกอง
3. ร้อยละของบริการที่มีความพึงพอใจมากกว่า 4.50		20	30	40	50	60	ทุกกอง
4. จำนวนกระบวนการงาน บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า		4	4	4	4	4	ทุกกอง
5. จำนวนบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต		2	2	2	2	2	ทุกกอง
6. จำนวนระบบสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า		1	2	3	4	5	กอง 4
7. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะตามสมรรถนะหลัก		80	80	85	85	90	กอง 1
8. ร้อยละบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักกำหนด		70	75	80	85	90	กอง1/กอง4
9. ร้อยละของบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	77.94	80	85	90	95	100	กอง 1
10. ระดับความผูกพันของบุคลากร	3.73	3.75	3.75	4.00	4.00	4.25	กอง 1



**การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT)**  
**สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร**

จุดแข็ง	จุดอ่อน
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีบริการในลักษณะการสนับสนุนที่ครอบคลุมพันธกิจของวิทยาเขต</li> <li>2. บุคลากรส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นและทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน (Multi-Tasking) ทำงานเป็นทีม และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขาดจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> <li>2. การพัฒนาบุคลากรตามสายงานและสมรรถนะหลักไม่ตรงต่อความต้องการขององค์กร</li> <li>3. การสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียยังไม่ทั่วถึง</li> <li>4. การทำงานที่เกี่ยวข้องกันของส่วนงานภายใต้รูปแบบรวมบริการประสานภารกิจยังไม่ชัดเจน</li> </ol>
โอกาส	อุปสรรค
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การนำนโยบายการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศมาพัฒนาองค์กรเพื่อสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)</li> <li>2. นโยบาย 6U เป็นโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องและหลากหลาย</li> <li>3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลดีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</li> <li>4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรมีการตื่นตัวในการปรับปรุงการให้บริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ส่งผลให้หน่วยงานต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น การใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับเดิม</li> <li>2. การจัดสรรงบประมาณลดลงทำให้การบริหารจัดการของ สขส.จำกัด ในขณะที่ความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น</li> <li>3. การดำเนินงานของผู้บริหารวิทยาเขตฯ มีความยืดหยุ่นมากเกินไป ทำให้มีการทำงานไม่เป็นไปตามระบบ</li> </ol>