

## หมวด ๔

### การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ใช้แผนปฏิบัติงานประจำปี ข้อตกลงภาระงาน (TORs) รายบุคคล ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตาม KPIs และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน และใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ลูกค้า และผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร แบบประเมินผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ

#### ๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

##### ก. การวัดผลการดำเนินการ

##### ๔.๑ ก (๑) ตัววัดผลการดำเนินงาน

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีนโยบายในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี และการจัดทำข้อตกลงภาระงาน (TORs) รายบุคคล เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด KPIs ปีละ ๒ ครั้ง นอกจากนี้สถาบันฯ มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ (TQA) ของมหาวิทยาลัย โดยสถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลกิจกรรม/โครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพ องค์กรความรู้องค์กร และข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล

##### ๔.๑ ก (๒) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนาใช้กลไกการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการพิจารณาเลือกและสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ โดยนำข้อมูลและสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำไปพิจารณาประเมิน ทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ/โครงการ และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ และถูกจัดเก็บไว้ในระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการบริหารจัดการ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนาได้วิเคราะห์และทบทวนแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องปีละครั้ง กำหนดภารกิจออกเป็น ๕ ด้านโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก คือ (๑) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (๒) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (๓) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (๔) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

(๕) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ตามกรอบ KPIs ของสถาบันฯ แต่ละผลลัพธ์สถาบันฯ ได้คัดเลือกคู่เทียบเคียงที่มีความสามารถเฉพาะด้านและมีภารกิจที่ใกล้เคียงกับสถาบันฯ โดยสถาบันฯ ได้มอบหมายให้งานประกันคุณภาพ ดำเนินการบันทึกและเก็บรวบรวมข้อมูลในระบบฐานข้อมูล และจัดให้มีการสื่อสาร /รายงานผลการดำเนินงานตามภารกิจ ๕ ด้านในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน เพื่อเน้นย้ำให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย โดย

นำเสนอข้อมูลในมิติต่างๆ เช่น จำนวนผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลด้านการเงิน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการของสถาบันฯ

#### ๔.๑ ก (๓) ข้อมูลลูกค้า

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานจากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ โดยสถาบันฯ กำหนดการประเมินในภาพรวม ๒ ครั้งต่อปี และกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกกิจกรรม/โครงการมีการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจภายหลังการจัดกิจกรรมทุกครั้ง และนำผลการประเมินมาเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลเชิงสถิติลงในระบบฐานข้อมูล และสถาบันฯ ใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม/โครงการในแต่ละปี และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ เพื่อการวางแผนปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากนี้สถาบันฯ ใช้ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจ้าหน้าที่การเงิน พัสดุในระบบ MIS ของมหาวิทยาลัยฯ เป็นข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ สำหรับข้อร้องเรียน สถาบันฯ ยังไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ในเชิงลบกับสถาบันฯ และมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้สถาบันฯ ได้จัดทำแผนป้องกันการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อรองรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นกลไกในการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ รายละเอียดแสดงไว้แล้วในหัวข้อ ๓.๒ ข (๒) การจัดการข้อร้องเรียน

#### ๔.๑ ก (๔) ความคล่องตัวของการวัดผล

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีการพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเพื่อให้เกิดความคล่องตัวโดยผูกไว้กับระบบ MIS สถาบันฯ โดยจำแนกแบบประเมินออกเป็น ๓ ส่วนคือ (๑) แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร โดยหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบการประเมินฯ กำหนดให้มีการประเมินปีละ ๒ ครั้ง (๒) แบบประเมินผลตามโครงการ/กิจกรรมด้านวัฒนธรรม โดยผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม/โครงการเป็นผู้รับผิดชอบการประเมินฯ กำหนดให้มีการประเมินทุกกิจกรรม/โครงการ และประเมินทุกครั้งหลังการจัดกิจกรรม และ (๓) แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ โดยงานประกันคุณภาพฯ เป็นผู้รับผิดชอบการประเมินฯ กำหนดให้มีการประเมินปีละ ๒ ครั้ง ทั้งนี้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดของสถาบันฯ จะถูกเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูล และมีการรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารสถาบันฯ ทราบ และผู้บริหารสถาบันฯ จะสื่อสารกับบุคลากรสถาบันฯ ผ่านช่องทางการสื่อสารได้แก่ การประชุมบุคลากร เพื่อรับทราบผลการประเมินฯ และนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้า และผู้รับบริการ

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

#### ๔.๑ ข (๑) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ใช้ระบบ PDCA - Par ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ และความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี ซึ่งข้อเสนอแนะจากที่ประชุมบุคลากร สถาบันฯ จะนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไป

นอกจากนี้สถาบันฯ มีการจัดประชุม สรุปผลการดำเนินงานปีละ ๒ ครั้ง (๖ เดือนต่อครั้ง) โดยงานนโยบายและแผน สถาบันฯ จะดำเนินการประสานข้อมูลกับฝ่ายสนับสนุนบริหาร และฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม ในการรวบรวมผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในช่วงเวลาที่ผ่านมานำเสนอข้อมูลในที่ประชุมเพื่อรับทราบ หาแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากมีการนำเสนอ/รายงานผลการดำเนินงาน รับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานแล้วยังมีกิจกรรมการวิเคราะห์ห้วงค์กร (SWOT) หาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อทบทวนและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และจัดกิจกรรมให้ความรู้โดยวิทยากร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้บุคลากรสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### ๔.๑ ค (๑) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา จัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในรูปแบบที่หลากหลาย ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑- ๑ กิจกรรมดังกล่าวเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็นที่เป็นประโยชน์ ได้เติมเต็มความรู้จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าวไปพัฒนางานนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) และต่อยอดสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) นอกจากนี้สถาบันฯ ได้เก็บรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ

#### ตารางที่ ๔.๑-๑ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. สุนทรียสนทนา จับน้ำชายามบ่าย	กำหนดประเด็น/หัวข้อในการพูดคุยเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สื่อสารความคิดเห็นและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงาน เช่น (๑) พลังแห่งการเปลี่ยนแปลง เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรคุณภาพ (๒) การจัดการพิพิธภัณฑ (๓) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (๔) กิจกรรม ๕ ส กับการพัฒนาองค์กร (๕) องค์กรแห่งความสุข เป็นต้น	๑ ครั้ง/เดือน	ฝ่ายสนับสนุน – บริหาร
๒. เสวนาวิชาการ เวทีวิจัย วัฒนธรรม	นำองค์ความรู้จากการวิจัยของบุคลากรมาเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัยด้านวัฒนธรรมระหว่างนักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไป เช่น (๑) ลวดลายประดับเรือนไทยมุสลิม (๒) มะโย่ง (๓) หนังตะลุงไทยพุทธ มุสลิม (๔) โนราห์โรงครุ (๕) เส้นทางการค้าเครื่องถ้วยยุโรป (๖) พิพิธภัณฑท้องถิ่น	๒ เดือน/ครั้ง	ฝ่ายวิจัย พัฒนา และส่งเสริม - วัฒนธรรม

กิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๓. ให้ความรู้โดยวิทยากร	ติดต่อประสานงานกับบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาบรรยายให้ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในประเด็น/หัวข้อที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ได้แก่ แนวทางการพัฒนาเพื่อเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางาน	ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	ฝ่ายสนับสนุน – บริหาร
๔. ชุมชนปฏิบัติ (CoP)	ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการทำงานในกลุ่มงานต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น CoPการเงินและบัญชี CoP งานพัสดุ CoP งานการเจ้าหน้าที่	ตามโอกาส	ฝ่ายสนับสนุน - บริหาร

#### ๔.๑ ค (๒) ผลการดำเนินการในอนาคต

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา วางแผนการดำเนินงานจากการวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) มาสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ของสถาบันฯ ในอนาคต โดยผู้บริหารสถาบันฯ ได้ถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันตามแผนกลยุทธ์สถาบันฯ ทั้ง ๕ ด้าน ปัจจุบันสถาบันฯ มีการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบและการแข่งขันกับคู่เทียบเคียงทั้ง ๔ สถาบันฯ โดยเทียบเคียงกับผลลัพธ์ทั้ง ๕ ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร และด้านการเงินและการตลาด รวมถึงการจัดทำ MOU กับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน ได้แก่ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น เพื่อวางแผนการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบและพร้อมที่จะแข่งขันให้เป็นสถาบันฯ ชี้นำด้านวัฒนธรรมในอนาคต

#### ๔.๑ ค (๓) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีระบบการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลัก PDCA-Par โดยสถาบันฯ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระบบ KM ทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำผลงานความสำเร็จในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลทาง website สถาบันฯ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้บูรณาการข้อมูลด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกเดือน ทุกไตรมาส และรายปี นอกจากนั้นมีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรประจำปี นอกจากนี้สถาบันฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดไว้ใน TORs รายบุคคล (ภาระงานเชิงพัฒนา) และจัดให้มีเวทีนำเสนอโครงการ/กิจกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อสร้างนวัตกรรมนำไปสู่การพัฒนางานที่มีประสิทธิภาพ

## ๔.๒ การจัดการสารสนเทศ ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ

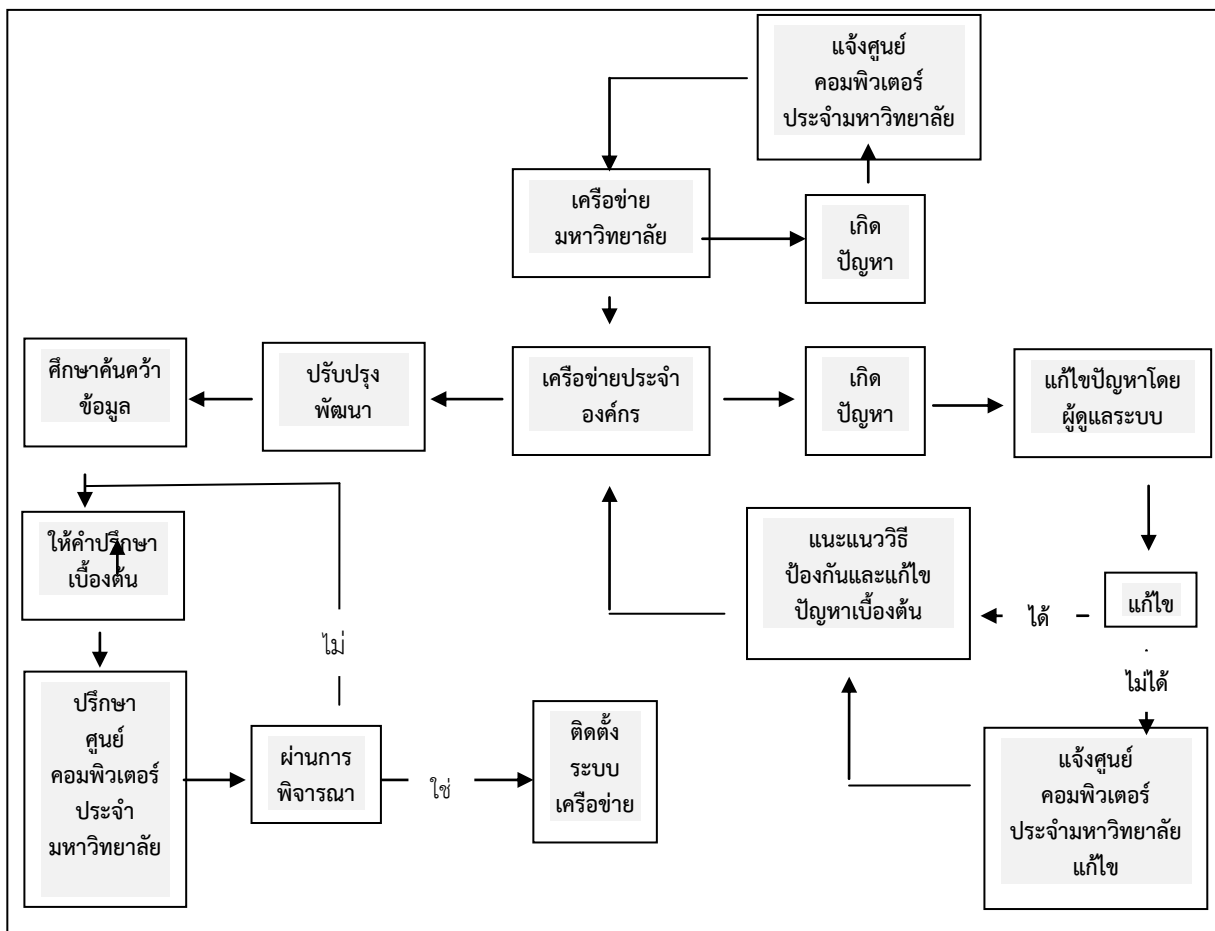
### ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้

#### ๔.๒ ก (๑) คุณลักษณะ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ได้พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีคุณลักษณะที่ต้องการคือ มีความถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ มีความทันสมัยและทันเวลา มีความปลอดภัย โดยสถาบันฯ มีกระบวนการที่หลากหลายในการจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ โดยมีระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ โดยมีผู้รับผิดชอบ IT ทำหน้าที่ในการรวบรวมและตรวจสอบ ระบบสารสนเทศต่างๆ จะถูกตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอตามรอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ ทันสมัย ปลอดภัย เช่น งานศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรม มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบบันทึกข้อมูล งานทรัพยากรบุคคลมีเจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลบันทึกข้อมูล งานประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์รับผิดชอบดูแล อีกทั้งมีหัวหน้าฝ่ายบรรณธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อข้อมูลมีข้อผิดพลาดจะนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข

ด้านความทันต่อเวลา สถาบันฯ มีเครื่องให้บริการ (Web Server) และบุคลากรทุกคนมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อัตรา ๑:๑ สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายได้ตลอดเวลา ทำให้การ download /upload ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านเครือข่าย Lan , Wan และระบบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ IT มีการจัดทำตารางการ upload ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและทันที

ด้านความปลอดภัย สถาบันฯ มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นความลับไว้ในพื้นที่ที่มีความปลอดภัย ป้องกันการเข้าถึงข้อมูล ในส่วนของระบบ electronic สถาบันฯ มี internet ประจำหน่วยงานและจัดการการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละประเภท มีการกำหนดสิทธิ์ของการใช้ฐานข้อมูลส่วนต่างๆ ในแต่ละฝ่าย/งาน และมีระบบ login username และ password โดยเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ IT สถาบันฯ วางแผน ติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความปลอดภัยและความลับตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑

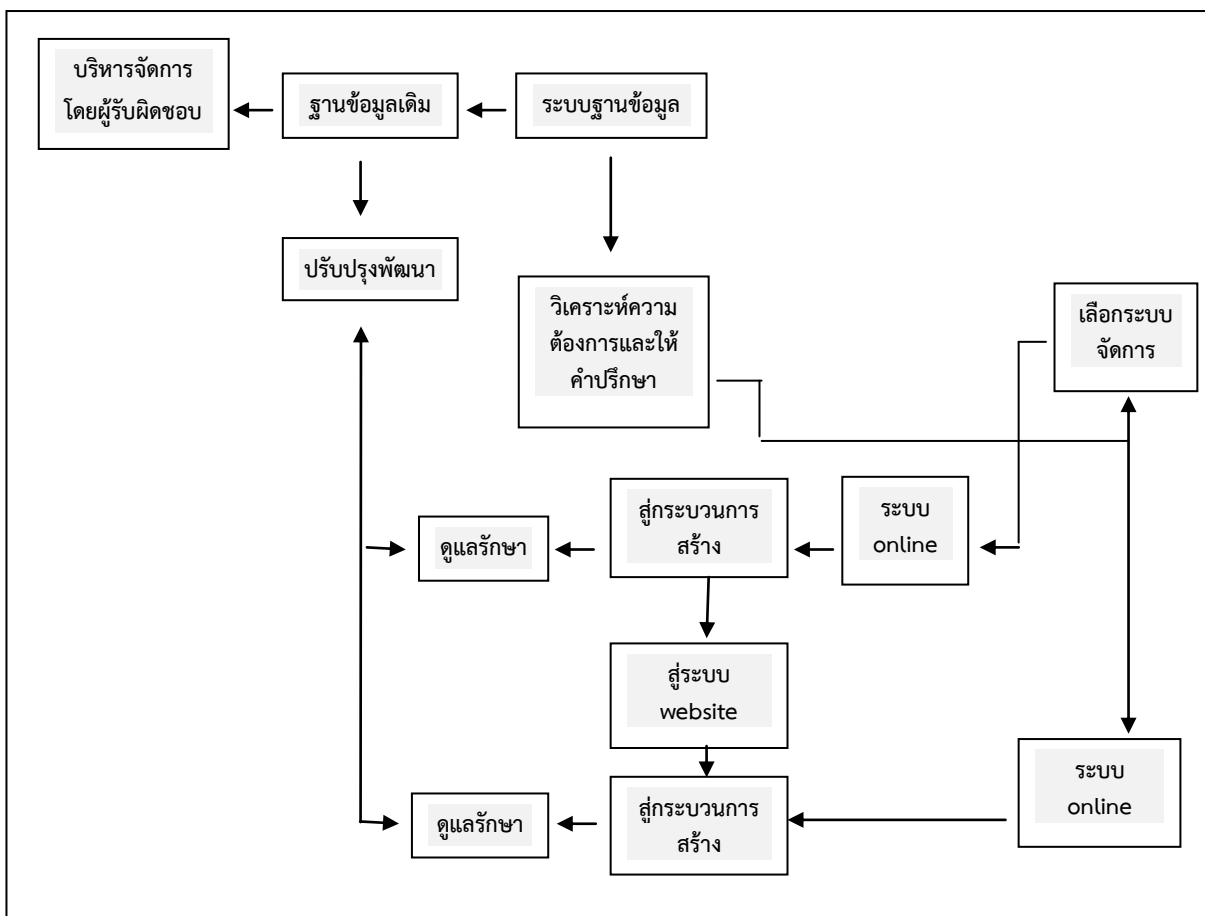


ภาพที่ ๔.๑-๑ แสดงระบบการจัดการสารสนเทศ

#### ๔.๒ ก (๒) ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีบริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ตามความต้องการของบุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ที่สามารถเข้าถึงจากที่ใดๆ ในโลกผ่านเครือข่าย Internet มหาวิทยาลัย มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศส่วนกลางที่เป็นส่วนของ งานการเงิน งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ การสื่อสารพื้นฐาน (e-mail ,website) และอื่นๆ ที่มีการดูแลรักษาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดสารสนเทศที่มีคุณลักษณะที่ดีที่บุคลากร ลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบและพันธมิตรจะเข้าถึงและนำไปใช้งานในส่วนนี้ ตัวอย่างเช่น

การสื่อสารที่รวดเร็วผ่าน e-mail การประชุมทาง Internet (e-meeting) หรือข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เป็นต้น



ภาพที่ ๔.๒-๑ ระบบงานฐานข้อมูล





#### ๔.๒ ก (๓) การจัดการความรู้

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ในรูปแบบของกิจกรรมต่างๆ คือ (๑) จัดกิจกรรมสุนทรียสนทนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อที่มีความสนใจร่วมกัน เดือนละ ๑ ครั้ง โดยฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ (๒) จัดกิจกรรมเสวนา เวทีวิชาการ วิจัยวัฒนธรรม ๒ เดือน/ครั้ง โดยนำองค์ความรู้จากการวิจัยด้านวัฒนธรรมของบุคลากรมาเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยมีนักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไปร่วมกิจกรรม โดยฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นผู้รับผิดชอบ (๓) ติดต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาบรรยายให้ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในประเด็น/หัวข้อที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร จัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ (๔) บุคลากรของสถาบันฯ ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกระบวนการทำงานในกลุ่มงานต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมตามโอกาส โดยฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้สถาบันฯ จัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เป็นรูปเล่ม และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป อีกทั้งนำองค์ความรู้ต่างๆ เผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ การจัดการความรู้ดังกล่าวส่งผลให้สถาบันฯ บรรลุผลในด้านต่างๆ อาทิ เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (good practice) ต่อยอดสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) อีกทั้งการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

#### ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ๔.๒ ข (๑) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา คำนึงถึงความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ สำนักนายกรัฐมนตรีในการจัดซื้อ จัดจ้าง และมีข้อกำหนดในการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้าเดียวกัน และรับประกันโดยบริษัทตามเครื่องหมายการค้า มีแผนการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ตามกรอบเวลาที่กำหนด ส่วนซอฟต์แวร์สารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มีการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้รับผิดชอบฝ่าย IT ติดตามความเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่และความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบและพันธมิตรอยู่เสมอ ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ มีความพร้อมในการใช้งาน



สำรองข้อมูลจากเครื่องต่างๆ โดยมีแผนสำรองข้อมูลทุกๆ ๒ เดือน อุปกรณ์นี้จะถูกเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน ขั้นตอนการสำรองข้อมูลจะปรับปรุงอยู่เสมอตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงการสำรองข้อมูลทุกระบบไว้บนเซิร์ฟเวอร์ สามารถใช้งานข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อื่นๆ เช่นเครื่องสำรองไฟฟ้า และมีการตรวจสอบการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีบุคลากรรับผิดชอบ IT จบการศึกษาด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จึงมีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ มองเห็นความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน hardware และ software ให้ทันสมัย ตัวอย่างเช่น การปรับรุ่นของ Microsoft office จาก office ๒๐๐๓ เป็น Microsoft office ๒๐๐๗ การจัดทำ basic museum online เป็น virtual interactive museum online เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบ IT จะทำการประเมินผลด้านข้อมูลสารสนเทศ ทิศทางของการบริการ hardware และ software ของสถาบันฯ ตลอดเวลา โดยเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร