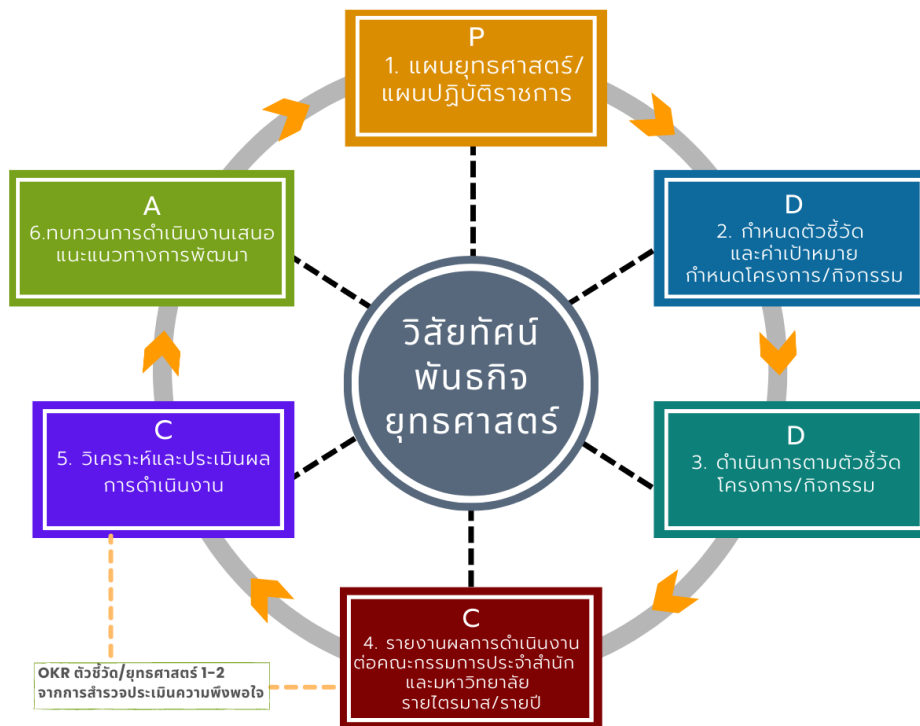


หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้  
(Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

4.1ก.(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)



ภาพที่ 4.1ก.(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการเลือกและทบทวนสารสนเทศ พ.ศ.2565 และจัดทำสารสนเทศ ในปี พ.ศ.2566 โดยระบบการวัดผลสารสนเทศเชิงกลยุทธ์เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตัวชี้วัดในทุกมิติ และจัดทำกร โดยรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากวิสัยทัศน์ เสียงของลูกค้า กำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญให้สัมพันธ์กับแผน ยุทธศาสตร์ กำหนดผู้รับผิดชอบ ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด และถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้จริงผ่านการประชุม ติดตาม วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน ปรับให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการ มีการติดตามการปฏิบัติการประจำวัน เพื่อติดตามความก้าวหน้า และนำผลการ ดำเนินงานเสนอต่อการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ เดือนละ 1 ครั้ง เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสาร และระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กำกับติดตามผล การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอ ต่อมหาวิทยาลัยตามตัวชี้วัด ด้านยุทธศาสตร์ ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร และด้านลูกค้า ตามตารางที่ 4.1(1)

ตารางที่ 4.1ก.(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ

การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผลลัพธ์
ด้านยุทธศาสตร์	ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการที่บรรลุเป้าหมาย	2 ครั้ง/ปี	7.5ข
ด้านระบบปฏิบัติการ	1. จำนวนนวัตกรรมหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่เกิดจากกระบวนการทำงาน	1 เล่ม/ปี	7.1ข
	2. จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยของบุคลากร	1 ครั้ง/ปี	7.1
	3. ความผูกพันของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2 ครั้ง/ปี	7.2ก(2)
	4. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผู้ให้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ	2 ครั้ง/ปี	7.2
	5. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่าย	2 ครั้ง/ปี	7.1ข
ด้านการเงิน	ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ	2 ครั้ง/ปี	7.5ก
ด้านบุคลากร	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ	1 ครั้ง/ปี	7.3
ด้านลูกค้า	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผู้ให้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ	2 ครั้ง/ปี	7.2

**4.1ก.(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)**

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลประเด็นเปรียบเทียบที่สำคัญ ผ่านการประชุมของคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและคู่เทียบ จากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏและกลุ่มเครือข่าย เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ขององค์กร จึงมีประเด็นเปรียบเทียบ ได้แก่ ห้องสมุดสีเขียว สำนักงานสีเขียว การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of University or Webometrics) ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ 2) กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการตามประเภทการแข่งขันที่ได้มาจากกระบวนการวิเคราะห์หาคู่เทียบ 3) ประเมินตนเองจากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ได้จากการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในตัวชี้วัด และถ่ายทอดลงสู่บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ในด้านการปฏิบัติงาน 4) ติดตามและทบทวนแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ เป็นประจำทุกไตรมาส และใช้เป็นข้อมูลวางแผนยุทธศาสตร์ในปีถัดไป

**4.1ก.(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)**

สำนักวิทยบริการฯ มีความมั่นใจว่าระบบการวัดผลมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูลที่ทันเวลา เช่น ข้อมูลด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ มีการรายงานผลการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ต่อคณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ เดือนละ 1 ครั้ง มีการติดตามผลการดำเนินงานจากรองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ หรือ รายงานทันทีที่ต้องการการแก้ไขในการปฏิบัติงาน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการดำเนินงานและสื่อสาร เช่น กลุ่มไลน์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) การประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom

มีการปรับตัวโดยใช้กระบวนการ PDCA ในการติดตามผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน และการวัดผล ดังนี้ 1) สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากร 2) กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน 3) การปฏิบัติงาน และการวัดผล 4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 5) นำเสนอผลและประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน โดยมีการเก็บข้อมูลรายวัน การสอบถาม ตามภาพที่ 4.1ก.(3)

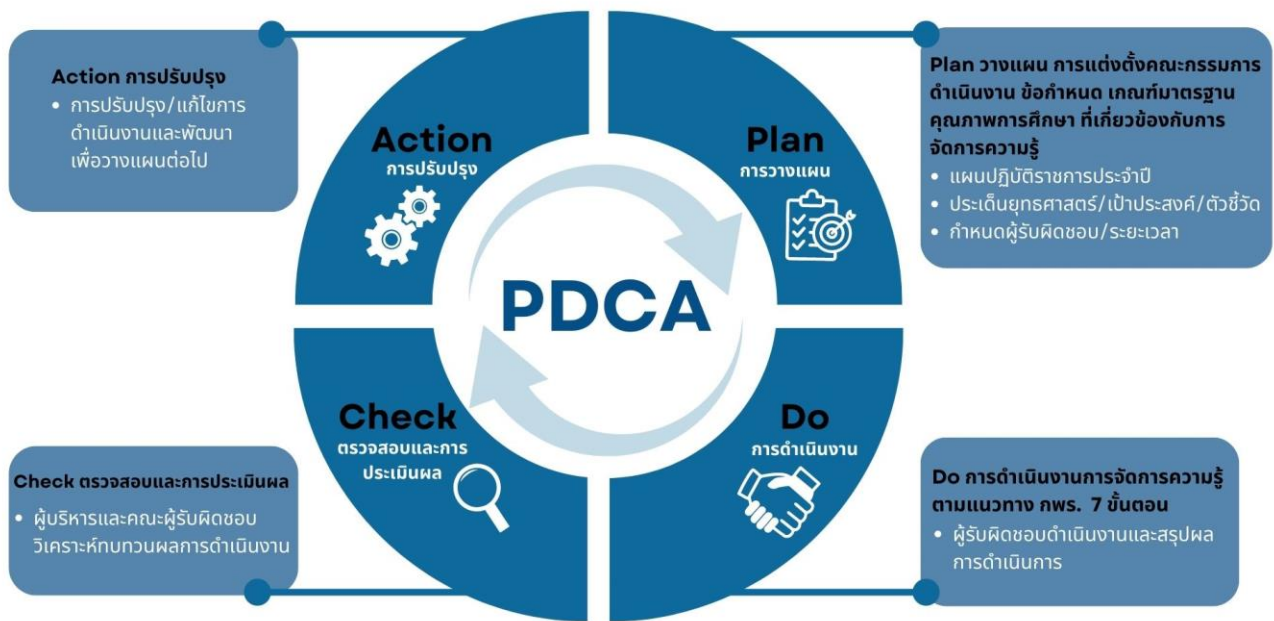


ภาพที่ 4.1ก.(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

#### 4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน (Performance Analysis and Review)

สำนักวิทยบริการฯ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ โดยใช้กระบวนการ PDCA โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) Plan (แผน) มีแผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปี กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ คือ กำหนดตัวชี้วัดที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เช่น ห้องสมุดสีเขียว สำนักงานสีเขียว การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of University or Webometrics) เป็นต้น 2) Do (ปฏิบัติตามแผน) มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด โดยการมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด 3) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) การติดตามรายเดือน รายไตรมาส ตามแผนการดำเนินงาน มีการรวบรวมผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ และคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ 4) Action (ปรับปรุงแก้ไข) นำผลที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการมาปรับปรุงการดำเนินงาน คิดค้นและพัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรม การให้บริการ

ผู้นำระดับสูง นำผลการดำเนินงานมาทบทวนเพื่อกำหนดนโยบาย พันธกิจ ค่าเป้าหมาย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และแผนต่าง ๆ ในปีถัดไป เช่น มีการติดตามงานโดยการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ จากหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อตอบสนองความรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง ตามภาพที่ 4.1ข.



ภาพที่ 4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน

#### 4.1ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

##### 4.1ค.(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

สำนักวิทยบริการฯ ได้นำผลการดำเนินการ ปี 2565 เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และเกิดการเรียนรู้จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดี โดยกำหนดคู่แข่งชั้น ได้แก่ ห้องสมุดสีเขียว สำนักงานสีเขียว การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of University or Webometrics) การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทำการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตโดยใช้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและพิจารณาจากสถานการณ์ปัจจุบันรวมทั้งเป้าหมายภาพรวมของมหาวิทยาลัย เช่น การเปลี่ยนแปลงของสังคมออนไลน์ และรูปแบบการพัฒนาเพื่อเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ประกอบด้วยข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวางแผนกลยุทธ์ ถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติงานต่อไป

##### 4.1ค.(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

สำนักวิทยบริการฯ ได้ กำหนดแนวทางในการพัฒนาการสร้างนวัตกรรมและการถ่ายทอด ในปี 2566 สู่ความร่วมมือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และทุกส่วน ที่จะนำไปจัดเก็บ รวบรวม แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดระดมความคิดเห็นจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมากำหนดเป้าหมายหรือวิธีการให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด โดยจัดกลุ่มเป้าหมายแล้วเรียงลำดับความสำคัญตามตารางที่ 4.1ค(2)

ตารางที่ 4.1ค.(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ลำดับ	ประเด็นการพิจารณาความสำคัญ	ประเด็นการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม
1	งานบริการในยุคดิจิทัล	1. การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ 2. E-Care
2	การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น ภาวะสารสนเทศท่วมท้น ก่อให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บ	การจำหน่ายหนังสือออก
3	การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	1. การนำเข้าข้อมูล ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความสมบูรณ์ 2. การสื่อสารเชิงรุก 3. การปรับปรุงเว็บไซต์
4	การสร้างความผูกพันของลูกค้า	1. สำรวจและวิเคราะห์ความสำคัญของลูกค้าแต่ละกลุ่มทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต 2. กำหนดกิจกรรม/โครงการ การสร้างความผูกพันของลูกค้าเพื่อความยั่งยืน
5	การจัดการความรู้ (KM)	ค้นหาประเด็นหรือพิจารณาปัญหาจากการปฏิบัติงานเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ (KM)

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management) สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จากแนวคิดเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

4.2ก.(1) คุณภาพ (Quality)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันเวลา มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยดูแลการเชื่อมต่อข้อมูล และสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตให้พร้อมรับมือต่อการคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศองค์กร พัฒนาเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ของส่วนงาน สำรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลา กำหนดสิทธิ์เข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งาน ตรวจสอบทุกวัน โดยเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ดังนี้

มหาวิทยาลัย มอบหมายให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบข้อมูลตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบของการรายงานผล และรับแจ้งปัญหาความผิดพลาดจากผู้ใช้ โดยมีสำนักวิทยบริการฯ เป็นผู้พัฒนา และรับผิดชอบตามพันธกิจ ตามตารางที่ 4.2ก.(1)

ตาราง 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
ความแม่นยำ	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC) - ระบบยืนยันตัวบุคคล - ระบบบริหารการศึกษา - ระบบบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี (3D)	- มีการกำหนดเงื่อนไข การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ - มีการฝึกอบรมผู้บันทึกข้อมูล ผู้ดูแลระบบ - มีการบันทึกข้อมูลตามเงื่อนไขตามมาตรฐาน - ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลคุณภาพข้อมูลตามมาตรฐาน
ถูกต้อง เชื่อถือได้	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) - ระบบบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี (3D) - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- มีการป้องกันข้อมูลและสารสนเทศเข้าไปในระบบที่ถูกต้อง - ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ไม่มีการสูญหายหรือผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานของซอฟต์แวร์
เป็นปัจจุบัน	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) - ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์	- ผู้ใช้ระบบบันทึก - บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ ARU Mail</li> <li>- ARIT Line Bot</li> <li>- ระบบบริหารการศึกษา</li> <li>- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ดูแลระบบ ตรวจสอบข้อมูล</li> <li>- การปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน (Update)</li> <li>- สามารถดูได้ตลอดเวลา (Realtime)</li> </ul>
ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบยืนยันตัวตนบุคคล</li> <li>- ระบบสำรองข้อมูล</li> </ul>	มีการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล ให้กับผู้ใช้ทุกคน ทุก ระบบ
เป็นความลับ	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ</li> <li>- มีวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>

#### 4.2ก.(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันการณ์ รองรับการใช้งานของทุกกลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงได้ทุกที่ และทุกเวลา โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1) ลูกค้ำ 2) สำนักวิทยบริการฯ 3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ โดยสำนักวิทยบริการฯ ทำการสำรวจและศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละกลุ่ม ที่ครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้ 1) เอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน 3) ข้อมูลและสถิติการใช้งาน 4) สอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลโดยตรง 5) ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อการ เรียนรู้การใช้ข้อมูล และ 6) รูปแบบ ประเภท และวัตถุประสงค์ของข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ ข้อ 1 – 5 นำมาใช้ในการ ออกแบบระบบบริหารข้อมูลที่ต้องสนองความต้องการ ลดความซ้ำซ้อน และข้อ 6 สำหรับการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการเข้าถึง รวมถึงนำข้อมูลสารสนเทศไปปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

ปัจจุบัน สำนักวิทยบริการฯ ใช้มาตรการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดการภัยคุกคามต่อความ พร้อมใช้ข้อมูล (Data Availability) ดังนี้ 1) พัฒนารฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการประจำวันให้อยู่ ในระบบออนไลน์ เพื่อเปิดให้ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 2) ใช้งานเครื่องแม่ข่ายแบบ เสมือน (Virtual Server) ทำให้สามารถย้ายเครื่องทำการเมื่อระบบเครือข่ายมีปัญหาได้ง่ายช่วยรักษาช่วงเวลา ให้บริการ (System Server) อย่างมีประสิทธิภาพและสำรองข้อมูลได้ทุกวัน 3) มีการตรวจสอบระบบ สารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาสถานการณ์ทำงานของระบบเพื่อเฝ้าระวังสภาวะระบบล่ม (System Downtime) กับข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบประวัติการนำเข้าข้อมูลได้ตลอดเวลา 4) ดูแล อุปกรณ์ที่ใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อความมีเสถียรภาพของระบบโดยรวม

#### 4.2ข. ความรู้ของสถาบัน

สำนักวิทยบริการฯ วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ โดยใช้ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการเรียนรู้ ด้วยวงจรคุณภาพ (Knowledge Sharing & Knowledge Management+PDCA Cycle)

**1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing: KS)** โดยการเปิดเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของหน่วยงาน เพื่อค้นหาและรวบรวมจากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ และการ แก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากร หรือสิ่งที่สั่งสมมาของบุคลากรที่มาจากการทำงาน การค้นคว้า หรือ ประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับจากการได้ยินได้ ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติจนเกิดความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ

**2. การจัดการเรียนรู้ (Knowledge Management: KM) 7 ขั้นตอน** ภายใต้การดำเนินงานวงจรคุณภาพ (PDCA Cycle) มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการโดยการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติราชการ รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการแล้วนำผลมาวิเคราะห์ ทบทวนการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องด้วย วงจร PDCA

1) Plan วางแผน การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

2) Do การดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน

**ขั้นตอนที่ 1** การบ่งชี้ความรู้ คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมคัดเลือกสรุปประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยวางแผนกำหนดประเด็นความรู้ ด้านการบริการ โดยให้บุคลากร ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และบุคลากร IT ประชุมร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้

**ขั้นตอนที่ 2** การสร้างและแสวงหาความรู้ การสอบถามผู้รู้ ผู้ปฏิบัติที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ปฏิบัติ และคณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีได้ 1 ประเด็น คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพบริการ “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)”

**ขั้นตอนที่ 3** การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ รวบรวมความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำเป็นรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพบริการ “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)”

**ขั้นตอนที่ 4** การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การสรุปองค์ความรู้และการกลั่นกรองความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนการวางแผนการเผยแพร่องค์ความรู้

**ขั้นตอนที่ 5** การเข้าถึงความรู้ การเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ และบุคคลในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่มีการเผยแพร่ทางเอกสาร แผ่นพับ เอกสารคู่มือ และเผยแพร่ผ่านออนไลน์ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ website (You Tube) ,Line Facebook

**ขั้นตอนที่ 6** การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันองค์ความรู้

- โดยใช้เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้ที่จัดแจ้งในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ และรูปภาพ (Explicit Knowledge) จัดทำเป็น E-book และ คลิปวิดีโอ เผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ website (You Tube) ,Line ,Facebook และจัดทำแหล่งเรียนรู้ (ห้องสมุดมนุษย์) Human Library ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- จัดทำคู่มือ สรุปองค์ความรู้ ด้านการบริการ “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)” เพื่อให้บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ สามารถนำไปปฏิบัติงานต่อไป

- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้หน่วยงานอื่น อาจารย์ บุคลากร และผู้ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**ขั้นตอนที่ 7** การเรียนรู้ บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ และอาจารย์ บุคลากร และผู้ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าเพื่อการสอน การเรียน การวิจัย และการปฏิบัติงาน

### 3) Check การตรวจสอบการประเมินผล

การติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามกรอบระยะเวลา และประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม จากบุคลากรที่เข้าร่วมการจัดการความรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

### 4) Action การปรับปรุง

นำผลประเมินการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม มาใช้ในการพัฒนางานและวางแผนการจัดการความรู้ในปีถัดไป

#### 4.2ข.(1) การจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการฯ แต่งตั้งให้คณะกรรมการจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรมและวิธีการในการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ค้นหาประเด็นที่สำคัญ และมีประโยชน์ รอบด้านทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านห้องสมุด 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ความรู้ที่ได้จากตัวบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะเสริมจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านห้องสมุด – รูปแบบสำนักวิทยบริการฯ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลผู้ปฏิบัติ-ประชุมแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอด 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ จัดความรู้ประเภทเอกสาร คู่มือ หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ จัดเก็บความรู้ในเว็บเพจ ที่สามารถค้นหาได้ง่ายและถูกต้องสมบูรณ์นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบ 5) การเข้าถึงความรู้ ความรู้ที่ทำการจัดเก็บมีการเผยแพร่แบบสาธารณะที่ทุกคนนำไปใช้งานได้ องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ทำการแบ่งปันความรู้ต่อบุคลากร และหน่วยงานอื่น โดยการจัดประชุมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 7) การเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้ เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร



ตามตารางที่ 4.2ข.(1) การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ด้านการดำเนินงานตามพันธกิจ	
ชื่อหน่วยงาน	: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์	: ยุทธศาสตร์ 1 ยกระดับการบริการทรัพยากรสารสนเทศและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการเปลี่ยนแปลง
องค์ความรู้ที่จำเป็น (KM)	: ยกระดับและพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่รองรับในยุคดิจิทัล (Digital Library)
ตัวชี้วัด (KPI)	: จำนวนคู่มือการจัดการความรู้ ไม่น้อยกว่าปีละ 1 เรื่อง
เป้าหมายของการจัดการความรู้	1) เพื่อผลิตคู่มือการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้แก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
1	<b>การบ่งชี้ความรู้</b> - คณะกรรมการ ประชุมเพื่อคัดสรรหัวข้อในการจัดทำ KM ประจำปีงบประมาณ 2566 - วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรหัวข้อในการจัดการความรู้ - นำเสนอประเด็นการจัดการความรู้	ม.ค.2566	ประเด็นความรู้ที่นำมาจัดการความรู้	1 ประเด็น	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ วิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรหัวข้อในการจัดการความรู้ โดยเน้นการบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดของหน่วยงาน จึงได้มีการนำเสนอประเด็นการจัดการความรู้ ประจำปี 2566 เรื่อง การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Online Public Access Catalog : OPAC)
2	<b>การสร้างและแสวงหาความรู้</b> ดำเนินการจัดการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของบุคลากรของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มี.ค.2566	จำนวนครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง	บรรณารักษ์ประจำสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ การสอบถามปฏิบัติที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ปฏิบัติ และคณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี 1 ประเด็น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Online Public Access Catalog : OPAC)
3	<b>การจัดความรู้ให้เป็นระบบ</b> - คณะกรรมการจัดการความรู้ ถอดองค์ความรู้จากการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การทำงานของบุคลากรแต่ละคน - จำแนกประเด็นความรู้ แต่ละเรื่อง ให้เป็นหมวดหมู่	เม.ย. 2566	ต้นแบบคู่มือปฏิบัติงาน	1 ฉบับ	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้ รวบรวมความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนรู้จัดทำเป็นรายงานผล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปฏิบัติงานและการบริการ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการ “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Online Public Access Catalog : OPAC)

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
	-จัดทำเค้าโครงเนื้อหา โดยการจำแนกเนื้อหาที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน ลงในหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ จนได้เค้าโครงสำหรับนำไปจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน						
4	<b>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b> - จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ให้มีความเป็นระเบียบและเสริมแผนภูมิและรูปภาพให้เหมาะแก่การถ่ายทอดความรู้ - คณะกรรมการจัดการความรู้ กลั่นกรองคู่มือและปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้คู่มือได้อย่างชัดเจนมีประสิทธิภาพ	พ.ค.2566	คู่มือปฏิบัติงาน	1 ฉบับ	ผู้บริหารและบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	- คณะกรรมการจัดการความรู้ สรุปองค์ความรู้และกลั่นกรองความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนการวางแผนการเผยแพร่ องค์ความรู้ - คู่มือ เรื่อง “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)”
5	<b>การเข้าถึงความรู้</b> - คณะกรรมการจัดการความรู้ กำหนดวิธีการเข้าถึงความรู้ 2 ช่องทาง คือ 1) เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) นำคู่มือการปฏิบัติงาน เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับให้ผู้สนใจสามารถเข้าถึงองค์ความรู้	พ.ค. 2566	การเผยแพร่ข้อมูล	2 ช่องทาง	คณะกรรมการ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	สำนักวิทยบริการฯ ผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง คือ ออนไลน์และ ออฟไลน์
6	<b>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b> - ดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการจัดการความรู้ร่วมกับอาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	พ.ค. 2566	การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็น	1 ครั้ง	คณะกรรมการ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	สำนักวิทยบริการฯ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับอาจารย์และบุคลากรหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
7	<b>การเรียนรู้</b> - อาจารย์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	ก.ค. 2565	การนำองค์ความรู้ ไปใช้	1 ครั้ง	อาจารย์และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย	คณบดี กรรมการ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	อาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อการสอน การเรียนและการวิจัย

#### 4.2ข.(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการจัดการความรู้ (KM) สู่แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ ค้นหาประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหาการทำงาน หรือการพัฒนางานสู่การสรรหาแนวปฏิบัติที่ดี โดยดำเนินการ 5 ขั้นตอน ที่สำคัญ 1) กำหนดความรู้หลักที่จำเป็นต่องาน 2) แสวงหาความรู้ที่ต้องการ 3) ปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน 4) ประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล นำประสบการณ์จากการทำงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาบันทึกไว้ในรูปแบบประเภทคู่มือ 5) นำคู่มือไว้ใช้งานและปรับปรุงความรู้ที่ครบถ้วน ให้เหมาะสมกับการใช้งานมากขึ้น

จากกระบวนการที่กำหนดในปี 2565 สำนักวิทยบริการฯ ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานหลักที่สำคัญ นำมาค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี จัดทำเป็นมาตรฐานการทำงานหรือคู่มือปฏิบัติงาน และเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ระดับความสำเร็จการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เรื่องที่โดดเด่นของห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ได้มีการจัดทำจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)”

#### 4.2ข.(3) การเรียนรู้ระดับองค์กร

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในองค์กร เรื่อง “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)” และมาดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้านการบริการ และเพื่อให้บรรลุพันธกิจโดยใช้สมรรถนะขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย

สำนักวิทยบริการฯ ค้นหารูปแบบการจัดการความรู้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ เพื่อนช่วยเพื่อนการปฐมนิเทศ พี่สอนน้อง ชุมชนนักปฏิบัติ การถอดบทเรียนบุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นใน เรื่อง “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)” ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงขึ้น มีนวัตกรรมที่เกิดจากการทำงานอย่างน้อย 1 ชิ้นงาน

สำนักวิทยบริการฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ระดับองค์กร เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริการภายในองค์กร ตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของปฏิบัติงานประจำวัน โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านกระบวนการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการเรียนรู้มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ องค์ความรู้สำคัญ และเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ เช่น กิจกรรม KM Day ได้มีการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทักษะในการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวของบุคคลให้ออกมาเป็นองค์ความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาการทำงานระบบอื่น เช่น การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้