

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

6.1ก การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and Process Design)

6.1ก(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and Process Requirements)

สำนักวิทยบริการฯ ได้ร่วมทบทวนประสิทธิภาพระบบงานและกระบวนการทำงาน พร้อมกับทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี รวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้า เช่น รับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า **วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก (E-CARE) วัฒนธรรม ค่านิยม** โดยใช้ PDCA ตามตารางที่ OP1 ก-1 นำผลการทบทวนปรับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาคุณภาพกระบวนการทำงานของสำนักวิทยบริการฯ โดยในปี พ.ศ.2566 กระบวนการทำงานที่สำคัญมี 2 ด้าน 6 กระบวนการ และมีกระบวนการสนับสนุน 1 กระบวนการ ตามภาพที่ 6.1ก.(1)



ภาพที่ 6.1ก.(1) ARIT SIPOC MODEL

### 6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Processes)

สำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีพันธกิจในการพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย จากการดำเนินการตาม 6.1ก(1) สวท. ดำเนินการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานหลัก 2 ด้าน 6 กระบวนการ ตามตารางที่ 6.1ก(2) ตารางที่ 6.1ก(2) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและการบริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	กระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ
<p>1) ด้านเวลา (เวลาเปิด-ปิดบริการ /ระยะเวลาการยืม-คืนทรัพยากร) ให้มีการขยายเวลาเปิดทำการ จาก 8.00-16.30 น. เป็น 8.00-18.00 น. โดยเฉพาะในช่วงก่อนสอบ เปิดทำการ จันทร์-อาทิตย์ จากเดิม จันทร์-เสาร์ ขยายระยะเวลาการยืม-คืนหนังสือ จาก 7 เล่ม 7 วัน เป็น 10 เล่ม 15 วันให้สิทธิ์อาจารย์ ทั้งจำนวนและเวลาในการยืมมากขึ้น</p> <p>2) ด้านกระบวนการต้องการให้มีแอปพลิเคชันสำหรับยืม-คืนหนังสือ และค้นหาหนังสือ ลดขั้นตอนการยืม-คืน ควรมีความรวดเร็วกว่านี้ ไม่ต้องการกรอกข้อมูล ต้องการให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้ค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการแนะนำหนังสือ</p> <p>3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการให้มีบริการพิมพ์งาน มีบริการคอมพิวเตอร์ทุกชั้น เพิ่มอุปกรณ์ไอแพด แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ต้องการให้จัดเรียงหนังสือเก่า-ใหม่ ติดชื่อหรือรหัส ให้ชัดเจน เพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือแนวจิตวิทยาและทฤษฎี เป็นสมาชิกฐานข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากขึ้น เพิ่มหนังสือใหม่ และ Textbook</p> <p>4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เพิ่มความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีที่หลากหลาย ให้เพียงพอแก่นักศึกษา และมีคุณภาพ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการ VPN เพื่อเข้าใช้งานฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยจากที่บ้าน</p> <p>5) ด้านบุคลากร ต้องการให้มีบุคลากรคอยแนะนำหนังสือ เพิ่มความสะดวกหรือร้อนในการให้ข้อมูล</p>	<p>1. ห้องคาราโอเกะมีน้อย ควรเป็นห้องที่เก็บเสียง ควรมีไมค์ 2ตัว/ห้อง และเป็นไมค์ลอย</p> <p>2. ควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ของห้องคาราโอเกะ ห้องภาพยนตร์ก่อนบริการ เช่น ไมค์ ลำโพง</p> <p>3. ห้องน้ำควรมีกระดาษชำระให้บริการ</p> <p>4. สัญญาณอินเทอร์เน็ตควรเพิ่มความเร็ว</p> <p>5. ต้องการให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการเพิ่มมากขึ้น</p> <p>6. คอมพิวเตอร์บริเวณห้องมุมสบายทำงานช้า</p> <p>7. ต้องการให้ปรับปรุงบริเวณทางเข้า-ออก ให้สามารถแตะบัตรนักศึกษาเข้าใช้งานห้องสมุดได้เลย</p> <p>8. ต้องการควรเพิ่มแหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้นวารสารวิจัย เช่น Science Direct</p>	<p>1.1) ด้านวิทยบริการ</p> <p>1) กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก</li> <li>- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลตรงกับความต้องการของอาจารย์ สาขา หลักสูตรการเรียนการสอน และทันต่อเวลา</li> <li>- พัฒนาช่องทางการเสนอหนังสือแบบออนไลน์</li> <li>- รายงานผลการจัดหาและการนำหนังสือออกบริการประจำเดือนแบบออนไลน์</li> <li>- ให้บริการแนะนำหนังสือใหม่ (บริการเชิงรุก) ประจำเดือน</li> <li>- วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้ตามมาตรฐานการลงรายการ AACR2 และ MARC21 ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ</li> <li>- เพิ่มการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลหรือแบบออนไลน์</li> <li>- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544</li> </ul> <p>2) กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบออนไลน์ ได้แก่ ใช้ระบบ ARIT Line bot</li> <li>- ให้บริการยืมคืนด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew)</li> <li>- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วย OPAC Search ด้วยการจัดการความรู้</li> <li>- พัฒนาการประชาสัมพันธ์การให้บริการของ สวท. ด้วยช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ เพจ เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เสียงตามสาย และการบริการเชิงรุก</li> <li>- เพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space)</li> </ul>

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	กระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ
<p>6) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการเข้าถึง ติดต่อสื่อสาร ปรับปรุงการแสดนคิวอาร์โค้ดเข้าห้องสมุดให้สะดวกขึ้น</p> <p>7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้เพิ่มความทันสมัย โต๊ะเก้าอี้ ให้น่านั่งแลมีจำนวนมากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันต่อศตวรรษที่ 21 ชั้น 2,3 มีความสว่างของไฟน้อยเกินไป ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบและน่าอ่านมากกว่านี้ สามารถเปิดปิดเพื่อเพิ่มแสงสว่างได้เองเปลี่ยนหลอดไฟประเภทหลอดประหยัดไฟ และแสงสว่างสีเข้ม อยากให้มีบริการห้องน้ำ และน้ำดื่มมากขึ้น</p> <p>8) กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ต้องการให้พัฒนาสิ่งแวดล้อมในห้องสมุด ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพิ่มการให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด ให้เข้มงวดกับคนที่เสียงดังเพราะรบกวนผู้อื่น ให้มีการสะสมแต้ม การอ่านเพื่อเป็นแรงจูงใจให้นักศึกษา</p>		<p>3) กระบวนการวิทยบริการวิชาการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการเชิงรุก</li> <li>- พัฒนารูปแบบการจัดนิทรรศการเป็นแบบออนไลน์</li> <li>- จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน งานสัปดาห์ห้องสมุด (Library &amp; IT)</li> <li>- กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่</li> <li>- กำหนดนโยบายการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p>1.2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>1) กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซ่อม/ติดตั้ง/ให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์</li> <li>- บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา</li> <li>- ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ สวท. และสื่อเพื่อการเรียนรู้ออนไลน์</li> </ul> <p>2) กระบวนการบริหารจัดการเว็บไซต์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัย</li> <li>- งานพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ และปรับปรุงเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</li> <li>- งานออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย</li> </ul> <p>3) กระบวนการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย</li> <li>- การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย</li> </ul>

### 6.1ก.(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

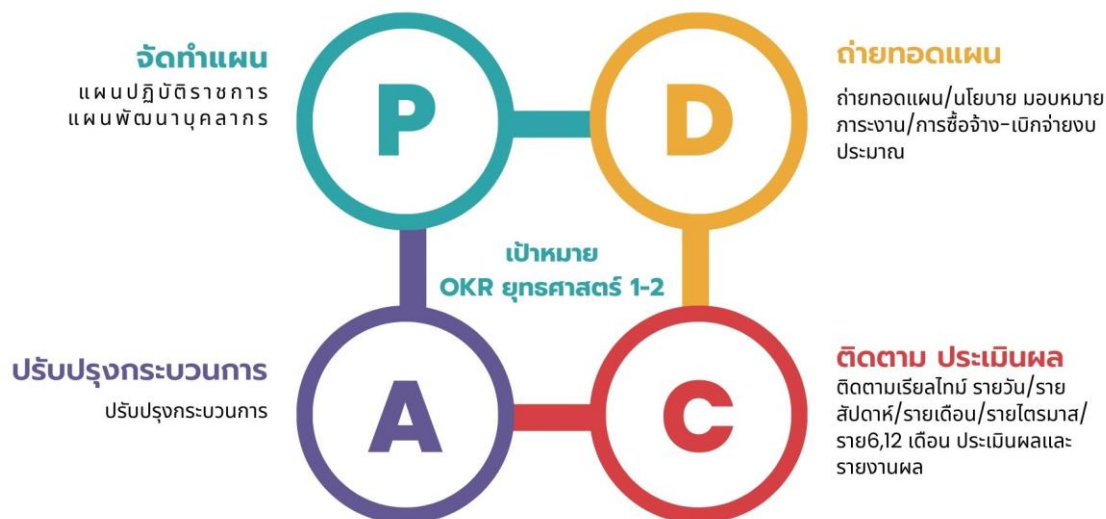
สำนักวิทยบริการฯ มีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและการให้บริการ โดยใช้ ARIT SIPOC Model โดยได้เรียนรู้และปรับปรับแนวคิดโดยมีต้นแบบมาจาก SIPOC ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นจากการพึงเสียงหรือความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก และนำมาออกแบบกระบวนการให้เป็นไปตามข้อกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ สามารถประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติการ และนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงจัดการความเสี่ยง ความท้าทายและสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น ในกรณีเกิดการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่และความแปรปรวนของสภาพอากาศ ตามตารางที่ 6.1ก.(3)

ตารางที่ 6.1ก.(3) การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและการให้บริการ โดยใช้ SIPOC Model

ARIT Model	กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรฯ	กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ	กระบวนการบริการวิทยบริการวิชาการ	กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการบริหารจัดการเว็บไซต์	กระบวนการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ
S : Supplier ผู้ส่งมอบสิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ	- สำนักพิมพ์ - ร้านหนังสือ	- บริษัทผู้ผลิตระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	- มหาวิทยาลัย - ชุมชน - เครือข่าย	- บริษัทผู้จัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี - มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัย คณะ หน่วยงาน	มหาวิทยาลัย คณะ/ หน่วยงาน บริษัทผู้ผลิตและพัฒนาระบบ
I : ปัจจัยนำเข้า (สิ่งที่จำเป็นต่อกระบวนการทำงาน)	- หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย - นโยบายมหาวิทยาลัย - งบประมาณ - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า - พฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน - พันธกิจ วิสัยทัศน์					
P : กระบวนการทำงาน	- งานวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง - งานสำรวจหลักสูตรการเรียนการสอน - งานวางแผนงบประมาณ - งานสำรวจสำนักพิมพ์/ร้านหนังสือ - งานจัดซื้อ-จัดหาสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ - งานวิเคราะห์หมวดหมู่ - งานนำออกให้บริการ	- การกำหนดนโยบายการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน - การพัฒนากระบวนการให้บริการยืม-คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ- งานพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์	- การแนะนำการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของ สวท. - งานจัดนิทรรศการเป็นแบบออนไลน์ - งานจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการ สวท. - กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	- ตั้งงบประมาณ - จัดซื้อจัดหาตามกระบวนการ - ติดตั้ง ตรวจสอบ - งานพัฒนาระบบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - งานเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- งานพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัย - งานพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ และปรับปรุงเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - งานออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย	- การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย
O : ผลลัพธ์บริการ/ผลิตภัณฑ์	- มีรูปแบบการแนะนำหนังสือแบบออนไลน์ - มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ(สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์) สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตรการเรียนการสอน และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC Search) - การให้บริการผ่านระบบ ARIT Line Bot - การให้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew) - ขยายระยะเวลาการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	- โครงการและ กิจกรรมการบริการเชิงรุกเพื่อแนะนำ สวท. - จำนวนนิทรรศการออนไลน์ - งานสัปดาห์ห้องสมุด (Library & IT) - งานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	- บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- บริการสร้าง ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ - บริการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	- ระบบการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูล
C : ลูกค้า/ผู้ให้บริการ	ลูกค้าหลัก - นักศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ลูกค้าอื่น ๆ - หน่วยงานทางการศึกษา - ประชาชน - ชุมชน					

## 6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Improvement)

### 6.1ข.(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)



ภาพที่ 6.1ข.(1) การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวทางในการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ ติดตาม ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานประจำวัน โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA ดังนี้

Plan : P = การวางแผนการดำเนินงาน กำหนดแผนปฏิบัติราชการ กำหนดตัวชี้วัด กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs หรือ KPI)

Do : D = สวท. มีการดำเนินการ ดังนี้ ประชุมถ่ายทอดนโยบาย แผน เป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินงาน และมอบหมายภาระงานรายบุคคล (OKRs) ให้แก่บุคลากร ปีละ 2 ครั้ง มีการจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน และดำเนินกิจกรรม โครงการตามปฏิทินที่กำหนด

Check : C = มีการติดตาม ตรวจสอบ รายงานผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะจากคณะผู้บริหาร กรรมการต่าง ๆ ทั้งประจำรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี โดยมีคณะกรรมการ ดังนี้

สำนักวิทยบริการฯ มีการติดตามกระบวนการทำงานด้านวิทยบริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบทันทีทันใด (Realtime) แบบประเมิน ติดตาม ตรวจสอบ โดยกลไกหัวหน้างาน ผู้บริหาร จากการพูดคุยซักถามแต่ละวัน ทั้งทางการและไม่ทางการ คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพของ สวท. (รายเดือน) คณะกรรมการประจำสวท. (ราย 3 เดือน) คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) (รายเดือน) คณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ (รายเดือน) กองนโยบายและแผน ติดตามผลการดำเนินงานราย 6 เดือน และ 12 เดือน

Action : A = มีการนำข้อเสนอแนะที่ได้รับ มาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนดตามแผนปฏิบัติราชการ และมีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ ปีละ 2 ครั้ง และมีการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ สวท.มีระบบการวัดผล ตามหัวข้อที่ครอบคลุมกระบวนการสำคัญของหน่วยงานทุกด้าน ทั้งในแง่ตัววัดกลยุทธ์ ในระบบงานและกระบวนการที่ระบุไว้ในหมวดที่ 1-6 และนำผลการดำเนินงาน มาวิเคราะห์ประชุม ทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาปรับปรุงในแผนงานและแผนปฏิบัติการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม และพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ดังตารางที่ 6.1ข.(1) ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ

ตารางที่ 6.1ข.(1) ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการ	ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ	ตัววัดภายในกระบวนการ
<b>ด้านวิทยบริการ</b> 1) กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (เน้นวิสัยทัศน์/สมรรถนะหลัก) 2) กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ (บริการยืม-คืน) 3) กระบวนการบริการวิทยบริการวิชาการ (เชิงรุก/นิเทศการออนไลน์/งานสัปดาห์ห้องสมุด)	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหลักและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ	- การให้บริการเชิงรุกตามคณะ - ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ 1) การยืมต่อด้วยตนเอง (Renew) 2) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่าน Line Bot 3) การให้บริการสารสนเทศแบบออนไลน์	- จำนวนนวัตกรรมหรือผลงานบริการที่สามารถสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ชุมชนและสังคม - จำนวนสารสนเทศ ที่ให้ บริการบนเว็บไซต์เพิ่มขึ้น - ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สวท.
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b> 1) กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซ่อม/ติดตั้ง/ให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม) 2) กระบวนการบริหารจัดการเว็บไซต์ 3) กระบวนการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหลักและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ	- พัฒนาระบบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา - งานพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัย - งานพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ และปรับปรุงเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - งานออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย - การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย	- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สวท.

### 6.1ข.(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ คือ งานบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนกระบวนการหลักด้านวิทยบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผน โครงการ/กิจกรรมและการบริการที่กำหนด ได้แก่ การบริหารแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์ งานนโยบายและแผน งานพัฒนาบุคลากร งานงบประมาณและการเงิน งานการประกันคุณภาพ งานการจัดการความรู้ งานบริหารความเสี่ยง งานอาคารสถานที่ ทรัพยากร และสภาพแวดล้อม มีการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน โดยมีกลไกหัวหน้างานกำกับ ติดตาม รายงาน ปรับปรุง ตารางที่ 6.1ข.(2)

ตารางที่ 6.1ข.(2) ตารางแสดงกระบวนการสนับสนุน งานบริหารจัดการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ (เป้าหมาย)	การพัฒนา	ตัวชี้วัด
งานนโยบายและแผน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีแผนปฏิบัติการระยะ (5 ปี)</li> <li>2. มีแผนปฏิบัติการประจำปี</li> <li>3. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ สู่บุคลากร</li> <li>4. มีการกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน รายเดือน ราย 6 เดือน และ 12 เดือน</li> </ol>	วิเคราะห์/ทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการปีละ 1 ครั้ง	การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
งานบริหารความเสี่ยง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร</li> <li>2. การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง</li> </ol>	การกำหนดปัจจัยความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง รอบ 6 เดือน / 12 เดือน
งานพัฒนาบุคลากร	มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	กำหนดแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลการประเมินความผูกพันต่อองค์กร</li> <li>2. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน</li> <li>3. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน</li> </ol>
งานงบประมาณและการเงิน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การเงิน</li> <li>2. มีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้</li> <li>3. มีการประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำเดือน</li> <li>4. มีการปรับปรุงแผน ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้</li> </ol>	มีการใช้จ่ายงบประมาณที่มีประสิทธิภาพตรงตามแผนที่กำหนด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน ร้อยละ 100</li> <li>2. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ ร้อยละ 100</li> <li>3. รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</li> </ol>
งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนารูปแบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทันสมัย</li> <li>2. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก</li> </ol>	การนำข้อมูลป้อนกลับมาสร้างนวัตกรรมบริการ	จำนวนสื่อและช่องทาง การประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลายครอบคลุมช่องทางแบบออฟไลน์และออนไลน์
งานการประกันคุณภาพ	มีการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ	นำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน	ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX
งานการจัดการความรู้	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การใช้องค์ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร</li> <li>2. การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ</li> </ol>	การนำองค์ความรู้มาสร้างนวัตกรรม	1. จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บและเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เพิ่มมากขึ้น



กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ (เป้าหมาย)	การพัฒนา	ตัวชี้วัด
	ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการฯ 3. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน		2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับปัจจุบัน 3. คู่มือการปฏิบัติงาน ที่ได้รับการเผยแพร่
งานอาคารสถานที่ ทรัพยากรและ สภาพแวดล้อม	1. กำหนดนโยบายการจัดหาทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ 2. กำหนดมาตรการเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	การดูแลสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่	ผลการตรวจประเมิน 7ส

### 6.1ข.(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Processes Improvement)

จากการใช้วงจรคุณภาพ PDCA ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในปีพ.ศ.2565 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ความต้องการและความคาดหวังในปี พ.ศ.2566 นำมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของปี 2566 สำนักวิทยบริการฯ มีการปรับปรุงและเพิ่มการเรียนรู้ของลูกค้า ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องและเสริมสร้างสมรรถนะหลักของ สำนักวิทยบริการฯ (E- CARE) ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการและลดความแปรปรวนของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังตารางที่ 6.1ข.(3)

ตารางที่ 6.1ข.(3) ตารางแนวทางการพัฒนากระบวนการหลักให้สอดคล้องตามสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการฯ

สมรรถนะหลัก E- CARE	กระบวนการปรับปรุง
<b>E</b> = E-Library ห้องสมุดดิจิทัล = E-Service บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ = E-Building อาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม = E-Environment การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	- พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ - การจัดบริการเชิงรุก - การให้บริการยืม-คืน ตามคณะ - การจัดบริการในรูปแบบ E-service Line Bot - การจัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม E-environment โดยการมีส่วนร่วมทุกกลุ่มลูกค้ามากขึ้น - การให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และติดตั้งโปรแกรมแบบออนไลน์
<b>CARE</b> = Convenience ความสะดวกของการบริการ = Accuracy ความแม่นยำของการบริการ = Rapidness ความรวดเร็วของการบริการ = Effectiveness ความมีประสิทธิภาพของการบริการ	CARE ปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีความสะดวก แม่นยำ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้ - การเข้าใช้บริการห้องสมุด จากใช้บัตรห้องสมุดเป็นระบบแอสแกน QR Code หรือกรอกรหัสนักศึกษา - การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด ลดการถ่ายเอกสารประกอบการสมัครสมาชิก - ปรับการสมัครสมาชิกของบุคคลภายนอก สามารถยืม-คืนหนังสือได้ทันทีหลังบันทึกข้อมูลเสร็จ - มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Renew) - ปรับปรุงและเพิ่มจุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง Learning Space - อบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้กลุ่มลูกค้า

### 6.1ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการคัดเลือกผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ที่มีคุณสมบัติตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการตามกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุน ยกย่องผลการดำเนินการ สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีเกณฑ์พิจารณาคุณสมบัติของผู้ส่งมอบต้องเชื่อถือได้ มีวิธีการคัดเลือกที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วยเรื่องพัสดุ มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับและประเมินผู้ส่งมอบตามตารางที่ 6.1ค.

ตารางที่ 6.1ค. การจัดการเครือข่ายอุปทานของสำนักวิทยบริการฯ

กระบวนการ	บทบาทหน้าที่	วิธีการคัดเลือก
<b>ผู้ส่งมอบ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทผู้ผลิต/สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย</li> <li>- คู่ค้าของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- คู่ค้าของมหาวิทยาลัยมรย.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของหลักสูตร การศึกษาและความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- รองรับหลักสูตรการเรียนการสอนแต่ละสาขาวิชา</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ</li> <li>- เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมนอกจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องตามยุคสมัยและความต้องการของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการให้บริการหลังการจัดซื้อ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำ ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดรับการพัฒนา มหาวิทยาลัย</li> <li>- ออกแบบและพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล ให้สอดคล้องตาม นโยบาย และยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย.</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพของวัสดุ/บริการ</li> <li>- ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>- ผลการดำเนินงาน</li> <li>- กระบวนการกลับกรอง</li> <li>- นโยบายของมหาวิทยาลัย มรย.</li> <li>- ได้รับการเป็นSME</li> <li>- การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)</li> </ul>
<b>พันธมิตร</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มหาวิทยาลัยหน่วยงานภายใน/คณะ/สาขาวิชา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความร่วมมือและพัฒนางานเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย</li> <li>- การจัดโครงการส่งเสริมการอ่าน</li> <li>- การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย.</li> <li>- ความพร้อมในการสนับสนุนด้านนโยบาย งบประมาณ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษา</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อทรัพยากร</li> <li>- การประเมินคุณภาพบริการ/ข้อเสนอแนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม</li> </ul>

กระบวนการ	บทบาทหน้าที่	วิธีการคัดเลือก
	- การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้
- หน่วยงาน ภายนอก ภาครัฐ และเอกชน ชุมชน โรงเรียน	- การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ - ผู้ให้ข้อมูลและผู้รับบริการ	- ความสอดคล้องพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของสำนักวิทยบริการ ฯ และของมหาวิทยาลัย มรยอ. - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้
Uninet	โครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา	- สำนักงานบริหารเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการศึกษา ให้บริการ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่มหาวิทยาลัย เพื่อความต่อเนื่องของการ ปฏิบัติการและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ
<b>คู่ความร่วมมือ</b>		
สมาคมห้องสมุด แห่งประเทศไทยฯ	- กิจกรรมบริการวิชาการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด
หน่วยงานที่มี ข้อตกลง MOU	- ข้อตกลงความร่วมมือในการแบ่งปันทรัพยากรและ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด - ความพร้อมในการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือ
- เครือข่าย ThaiLIS (TDC)		- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด - ความร่วมมือในการขยายเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึง ทรัพยากรได้มากขึ้น (ปริมาณตัวเล่ม)

### 6.1ง. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดแนวทางในการพัฒนาการสร้างนวัตกรรม ตาม 4.1ค.(2) มีการกำหนดเป้าหมายและตัววัดผล นำผลที่ได้ไปใช้บูรณาการเข้ากับกระบวนการ ติดตามและประเมินผลนวัตกรรมจากความพึงพอใจของลูกค้า นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมการจัดการจัดการนวัตกรรมตามยุทธศาสตร์ โดยใช้ 4M ทรัพยากร การเงิน คน และการบริหารจัดการเพื่อสร้างนวัตกรรม ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามตารางที่ 6.1ง.

ตารางที่ 6.1ง. แสดงขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	กลยุทธ์	นวัตกรรมตามกลยุทธ์
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการ วิทยบริการและพัฒนา ระบบโครงสร้างพื้นฐาน ทางเทคโนโลยี สารสนเทศ ที่รองรับ การเปลี่ยนแปลง	<b>1) เป้าหมาย (Objective : O)</b> 1. เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล 2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ 3. เพื่อเป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน การขับเคลื่อนตามพันธกิจของ มหาวิทยาลัย	1. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรและ เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ยกระดับและพัฒนารูปแบบการ ให้บริการทรัพยากรและเทคโนโลยี สารสนเทศ	- หนังสือมีชีวิตอิเล็กทรอนิกส์ - หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ไทย- อังกฤษ - ระบบ Mobile Application (Matrix Library) - ระบบ Line Application (ARIT Line Bot) - ระบบสารสนเทศสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการ บริหารจัดการสู่การ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง	<b>1) เป้าหมาย (Objective : O)</b> 1. มีการบริหารจัดการองค์กรมีการใช้ ระบบ e-Government เพื่อสนับสนุน การขับเคลื่อนตามพันธกิจของ มหาวิทยาลัย	1. พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและ จรรยาบรรณในการทำงานที่เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร 2. ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทย บริการฯ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตาม เกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน	- นวัตกรรมเพื่อการประหยัดพลังงานไฟฟ้า และน้ำ - การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากการอบรม และศึกษาดูงานของบุคลากร

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	กลยุทธ์	นวัตกรรมตามกลยุทธ์
	2. มีการบริหารจัดการองค์กรโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green library & Green Office) 3. ทรัพยากรบุคคลมีสมรรถนะสูง 4. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	3. ยกระดับและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของลูกค้ำ 4. มีการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ( Digital Government Maturity Domain and Area : MDA)	

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

### 6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Efficiency and Effectiveness)

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการ โดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลัก ผ่านคณะกรรมการพิจารณางบประมาณและติดตามงบประมาณของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยมีคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งมีแนวทางการจัดการต้นทุน ตามตารางที่ 6.2ก ตารางที่ 6.2ก. การจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักวิทยบริการฯ

การจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพ	แนวทาง/มาตรการที่ดำเนินการควบคุมต้นทุน
การเพิ่ม ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	ใช้หลักการบริหาร 4M : Man, Money, Material, Method เพื่อการจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ <b>MAN</b> : การบริหารจัดการอัตรากำลังคน พัฒนาบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ ให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่สอดคล้องกับพันธกิจ ตรงตามสมรรถนะองค์กร E-CARE การให้ศึกษาต่อ การส่งอบรม การจัดการความรู้ (KM) การเป็นที่เลี้ยงสอนงาน (Coaching) <b>Money</b> : การบริหารจัดการงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี <b>Material</b> : ใช้นโยบายการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม <b>Method</b> : ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ บทเรียน และการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่เกิดขึ้น นำมาแบ่งปันขยายผลอย่างเป็นระบบ
การป้องกันข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ	สำนักวิทยบริการฯ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการที่สำคัญ และมีคณะกรรมการเพื่อติดตามตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคณะกรรมการบริหารงบประมาณและการเงิน (กบง.)</li> <li>- มีคณะกรรมการประจำสำนัก</li> <li>- มีคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>- มีคณะกรรมการพิจารณาคุณลักษณะ</li> </ul>
ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการติดตามกระบวนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรหรือความร่วมมือ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูลร่วมกับห้องสมุดสถาบันต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุนการจัดซื้อฐานข้อมูล</li> <li>- นำระบบสารสนเทศ มาจัดการบริหารพัสดุ ระบบบัญชี 3 มิติ มีกรรมการติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณ</li> <li>- ใช้เกณฑ์การดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว ในการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความร่วมมือในการจัดหาพัสดุ-ครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก</li> <li>- จัดรอบเวลาการทำงาน ให้มีบุคลากรประจำทุกจุดบริการตลอดเวลาทำการ</li> </ul>

## 6.2ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

สำนักวิทยบริการฯ นำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของมหาวิทยาลัย นำมาถ่ายทอดให้บุคลากร เป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์อย่างเป็นระบบ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและกำหนดความเสี่ยง เรื่องระบบข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญนั้นมีความเสี่ยงสูง มีการเฝ้าระวังภาวะคุกคามใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา มีการตรวจจับภัยคุกคาม มีการเตรียมการรับมือและตอบสนองต่อภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้น มีแนวทางในการกู้คืนข้อมูลอย่างทันท่วงที โดยการจัดการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ รวมถึงการปกป้องมิให้เกิดความสูญเสียข้อมูล และป้องกันการบุกรุกการโจมตีจากภายนอก 3 ระบบ 1) ระบบรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย (Firewall) 2) ระบบยืนยันตัวตน ( Authentication ) เพื่อพิสูจน์ตัวบุคคล ว่าผู้ใช้งานที่เข้าใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือใคร พร้อมทั้งทำการตรวจสอบชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ว่าผู้ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นมีสิทธิ์ใช้งานได้หรือไม่ 3) ระบบจัดเก็บการจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log File) เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ แหล่งกำเนิด ต้นทาง ปลายทาง วันที่ ปริมาณ เวลา ระยะเวลา เส้นทาง ชนิดของบริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ในการขูดข้อมูลของผู้กระทำผิด โดยมีการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันนับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560

## 6.2ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

### 6.2ค.(1) ความปลอดภัย (Safety)

สำนักวิทยบริการฯ มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินตามนโยบายและข้อกำหนดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดทำแผนนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงานของรัฐ จึงมีการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมฉุกเฉิน แผนรองรับกรณีไฟฟ้าดับ แผนการป้องกันและระงับอัคคีภัย และแผนรองรับภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังการจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา มีการตรวจ ติดตามอย่างสม่ำเสมอ ประเมินผลและรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ แบบทันทีทันใด (Real Time) และทันท่วงทีที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินการอย่างครอบคลุมทั้งการป้องกัน การเฝ้าระวังเหตุ การสืบสวนวิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ ในการขจัดต้นเหตุและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม

ในกรณีที่เกิดเหตุ มีระบบแจ้งเตือนผู้ดูแลผ่าน SMS ทำให้ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบเหตุสั้นลง และทันท่วงที ได้แก่ ระบบดับเพลิง เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องสำรองไฟ เครื่องปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น

สำนักวิทยบริการฯ เป็นผู้รับผิดชอบดูแลระบบสำรองข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบบริหารการศึกษา ระบบการจัดการเว็บไซต์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Work Flow) เป็นต้น โดยมีความถี่ 1 ครั้ง/วัน

### 6.2ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

เพื่อให้การปฏิบัติการและการให้บริการ เกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สวท.มีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติทั้งในแง่การป้องกัน การจัดการเมื่อเกิดเหตุ การทำให้เกิดความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ รวมถึงการฟื้นฟูสภาพ โดยมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการพึ่งพาบุคลากรขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการ

บริการ มีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โรคระบาด มีกระบวนการบริการดูแลและบำรุงรักษา (Maintenance Service Agreement : MA) ระบบบริหารการศึกษา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Work Flow) ระบบดับเพลิง เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องสำรองไฟ และเครื่องปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น ระบบลิฟต์โดยสาร เพื่อให้พร้อมใช้งานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้ ตารางที่ 6.2ค.(2) ตารางที่ 6.2ค.(2) การจัดการต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการฯ

ข้อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
ระบบการปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มี 2 ด้าน ด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- การอบรมการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น</li> <li>- การซ้อมการป้องกันอัคคีภัย และอพยพหนีไฟ ประจำปี</li> <li>- การจัดทำแผนฉุกเฉินและป้องกันภัยของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ชื่อผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อกลับ</li> <li>- มีการบำรุงรักษาลิฟต์โดยสารทุกเดือน มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพลิฟต์ และมีข้อปฏิบัติกรณีเกิดเหตุลิฟต์ค้าง</li> <li>- มีการตรวจระบบการป้องกันอัคคีภัยและดับเพลิง ประจำปี</li> </ul>
ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำระบบสำรองข้อมูล กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขสถานการณ์ในเบื้องต้น รายงานผลต่อผู้บริหาร หากพบข้อที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง ให้เร่งประสานผู้ส่งมอบเพื่อกู้คืนสภาพการให้บริการให้ทันท่วงที่ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ผ่าน ARIT Line Bot</li> </ul>
สภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจและแนวทางการปฏิบัติตนเอง เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอย่างถูกต้อง</li> <li>- รมรณรงค์ส่งเสริมหรือกำหนดมาตรการ กิจกรรม ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ แต่ยังคงให้บุคลากรปฏิบัติงานและยังคงให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าได้อย่างปกติ</li> </ul>
โรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนเอง เพื่อไม่ให้ได้รับ หรือลดผลกระทบที่เกิดจากโรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่</li> <li>- กำหนดมาตรการควบคุม ป้องกัน ตามกฎ ระเบียบที่รัฐบาลประกาศหรือกำหนด</li> <li>- ปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบออนไลน์</li> </ul>
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเตรียมอุปกรณ์ประมวลผลสำรอง (Redundancies) การตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability of information Processing Facilities) ในการกู้คืนสภาพสู่ภาวะปกติของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานและพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>