



รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ :

EdPEX

ปีการศึกษา 2568

Education Criteria for Performance Excellence



Lifelong Learning



Green Library



Cyber Security



Innovation



Digital University



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Office of Academic Resources and Information Technology Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

ร่วมใจสามัคคี | มีจิตบริการ | ทีมงานคุณภาพ

คำนำ

การประกันคุณภาพขององค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ทำให้การเรียนรู้ของผู้รับบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขัน ทำให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี กระบวนการตัดสินใจบุคลากรปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ตามเกณฑ์ EdPEx ทำให้สามารถประเมินได้อย่างรอบด้านว่าองค์กรอยู่ในตำแหน่งใดและต้องการมุ่งไปที่ใด อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกขั้นตอนของระบบการบริหารงาน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยคำนึงถึงภาพโดยรวมขององค์กรเป็นหลัก ตามเกณฑ์ EdPEx ซึ่งประกอบด้วยหมวดคำถามต่าง ๆ 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้า การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ คำถามจะผูกโยงกันเป็นกรอบการบริหาร ผลการดำเนินการที่มีการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้จัดการเรื่องทรัพยากรในองค์กรให้สอดคล้องกัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาการสื่อสาร การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ และรู้จุดมุ่งหมายสู่ความเป็นเลิศโดยการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนขององค์กรปรับปรุงคุณภาพการดำเนินการและพัฒนาขีดความสามารถ ขององค์กร มีการปรับปรุงพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยบุคลากรทุกคนในองค์กรมีการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์แนวทางคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEx สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีการศึกษา 2568 เล่มนี้ นำเสนอข้อมูลโครงสร้างองค์กร และข้อกำหนดในหมวดที่ 1 – 6 และผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 ในรอบปีการศึกษา 2568 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในนามของคณะผู้บริหาร ขอขอบคุณบุคลากรทุกคนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน เพื่อมุ่งพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำย่อ

งบบกศ.	ย่อมาจาก	งบประมาณงบบำรุงการศึกษา
งบกศ.บป.	ย่อมาจาก	งบรายจ่ายเงินบำรุงการศึกษา สำหรับบุคลากร ประจำการ
งปม.	ย่อมาจาก	ปีงบประมาณ
คกก.	ย่อมาจาก	คณะกรรมการ
จ.	ย่อมาจาก	จังหวัด
นศ.	ย่อมาจาก	นักศึกษา
ปมส.2	ย่อมาจาก	การประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงและแบบ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของข้าราชการและพนักงาน มหาวิทยาลัย สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา
พนม.	ย่อมาจาก	พนักงานมหาวิทยาลัย
พรก.	ย่อมาจาก	พนักงานราชการ
พ.ร.บ.	ย่อมาจาก	พระราชบัญญัติ
ผอ.สวท.	ย่อมาจาก	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มร.อย.	ย่อมาจาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รอง ผอ.	ย่อมาจาก	รองผู้อำนวยการ
รร.	ย่อมาจาก	โรงเรียน
สนง.ผอ.	ย่อมาจาก	สำนักงานผู้อำนวยการ
สตง.	ย่อมาจาก	สำนักงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก
สวท.	ย่อมาจาก	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ห้องสมุด	ย่อมาจาก	ด้านวิทยบริการ
แผนระยะยาว	ย่อมาจาก	แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ระยะ 5 ปี
แผนระยะสั้น	ย่อมาจาก	แผนปฏิบัติราชการประจำปี
EdPEX	ย่อมาจาก	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
IT	ย่อมาจาก	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ITA	ย่อมาจาก	คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ
KPI	ย่อมาจาก	ตัวชี้วัด
KM	ย่อมาจาก	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

PDCA	ย่อมาจาก	คือ วงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง
SWOT	ย่อมาจาก	เครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์
VOC	ย่อมาจาก	การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

สารบัญ

หน้า

คำย่อ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	5
P.2 สถานการณ์ของสวท.	9
P.2ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน	9
P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	10
P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	11
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)	12
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	12
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)	16
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)	23
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	23
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)	31
หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)	37
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)	37
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)	42
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	48
(Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	48
(Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)	
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	54
(Information, and Knowledge Management)	
หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)	61
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	61
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)	72
6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)	72
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	78
หมวด 7 ผลลัพธ์	83
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	83
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)	90
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)	93
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance, and Societal Contribution Results)	97
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)	101

สารบัญตาราง

	หน้า
OP.1ก.(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษา อื่นๆ	1
OP1ก.(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม	2
OP.1ก.(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	4
OP1ก(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสวท.	5
OP1ข.(2)-1 ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความต้องการ	6
OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	7
OP.2ก.(1) ตำแหน่งการแข่งขัน	9
OP.2ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์	10
1.1ข. การสื่อสาร	14
1.2ก.(1) การกำกับดูแลองค์กรของสวท.	17
2.1ก(2-1) การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) และโอกาสเชิงกลยุทธ์	25
2.1ก(2-2) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแนวทางการประเมินผลลัพธ์	26
2.1ก(3-1) การเชื่อมโยงโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) และ Intelligent Risks สู่แนวทางการดำเนินงาน	27
2.1ก(4-1) การจำแนกระบบงานตามสมรรถนะหลัก และการตัดสินใจจัดจ้างภายนอกภายใต้กรอบแนวทาง CORE-Strategy Sourcing	29
2.1ข(1-1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของ สวท.	30
2.2ก(2) ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	32
2.2ก.(3-1) การจัดสรรทรัพยากร	33
2.2ก(4-1) แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	34
3.1ก.(1-1) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน	38
3.1ก.(1-2) กระบวนการบริการเชิงรุก เพื่อสร้างความสัมพันธ์และรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ	39
3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมี	40
3.1ข.(1) การวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อออกแบบการให้บริการ	41
3.1ข.(2) ความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	42
3.2ก.(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น	44
3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน	46
3.2ข.(1) การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และแนวทางพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
4.1ก(1) ตั้ววัดผลการดำเนินการของ สวท.	49
4.1 ก.(1) การเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50
4.1ข.(1) การวิเคราะห์ ทบทวนและขีดความสามารถของสวท.	52
4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	54

สารบัญญภาพ

	หน้า
P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	11
1.1 ระบบการนำองค์กร	12
1.1ก.(2) ระบบการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	13
1.1ค.(2) การปฏิบัติอย่างจริงจัง	16
1.2ก.(2) โมเดล PSRL Model	18
1.2ก.(3) กระบวนการทบทวนผลการดำเนินงานของสวท.	19
1.2ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ	20
1.2ค.(1) กระบวนการสร้างความผาสุกของสังคม	21
2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์	24
2.1ก.(3-1) กระบวนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียอย่างรอบด้าน	27
2.1ก.(4-1) กระบวนการบริหารผู้ส่งมอบและสมรรถนะหลักองค์กร 6 ขั้นตอน ภายใต้ระบบบริหารผู้ส่งมอบ และสมรรถนะหลักองค์กร	28
3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	37
3.1-2 แนวทางการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า	43
3.2ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	45
4.1 ระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของ สวท.	48
4.1ก(2)-1 กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของ สวท.	50
4.1 ข-1 กระบวนการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการของ สวท.	51
4.1ข.(2) กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างสรรค์นวัตกรรม	53
4.2ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้	58
4.2ข.(2) กระบวนการจัดการวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	59
4.2ค. กระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม	60
5.1ก.(2) กระบวนการสรรหาคูคลากรใหม่	62
5.1ก.(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	63
5.1ข.(1) การจัดการสภาวะแวดล้อมของการทำงาน สวท.	64
5.1ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร สวท.	65
5.2ก.(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันบุคลากร	66
5.2ก.(2) ระบบ WEAES: การประเมินและเสริมสร้างความผูกพันบุคลากร	67
5.2ข. ระบบขับเคลื่อนค่านิยมสู่วัฒนธรรมองค์กร	68

สารบัญญภาพ (ต่อ)

	หน้า
5.2ค.(1) ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ	69
5.2ค.(2) ระบบการเรียนรู้และพัฒนาผลการปฏิบัติงานบุคลากร	70
6.1ก.(1)-1 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ	72
6.1ก.(2) การออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ	73
6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ	74
6.1ก.(4) การออกแบบกระบวนการ	75
6.1ข.(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ	76
6.1ข.(2) การปรับปรุงกระบวนการ	77
6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	78
6.2ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	79
6.2ค.(1) ความปลอดภัย	80
6.2ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัว	81
6.2ค.(3) การบริหารความเสี่ยง	82
7.1ก-1(1) ผลลัพธ์ด้านการเข้าถึงบริการห้องสมุดดิจิทัลและทรัพยากรสารสนเทศ	83
7.1ก-2 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะสารสนเทศ/ดิจิทัล	84
7.1ก-3 ผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	84
7.1ข.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการวิทยบริการและนวัตกรรมบริการ	85
7.1ข.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและงานสนับสนุน	85
7.1ข.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพพลังงาน สิ่งแวดล้อม และทรัพยากร	86
7.1ข.(1)-4 ผลลัพธ์ด้านการบริหารความเสี่ยงและการพัฒนากระบวนการ	86
7.1ข.(2)-1 ผลลัพธ์ด้านความพร้อมใช้งานของระบบและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	87
7.1ข.(2)-2 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยอาคาร สถานที่ และบุคลากร	87
7.1ค-1 ผลลัพธ์ด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการส่งมอบ	88
7.1ค-2 ผลลัพธ์ด้านเครือข่ายความร่วมมือและการสร้างคุณค่า	89
7.1ค-3 ผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนบริการสำคัญ	89
7.2ก.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	90
7.2ก.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจเปรียบเทียบหน่วยงานอื่น	90
7.2ก.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)	91
7.2ก.(1)-4 ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)	91

สารบัญญภาพ (ต่อ)

	หน้า
7.2ก.(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของเรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	92
7.3ก.(1) ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร	93
7.3ก.(2)-1 ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	94
7.3ก.(2)-2 ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	94
7.3ก.(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร	95
7.3ก.(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร	96
7.4ก.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยม	97
7.4ก.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลองค์กร	98
7.4ก.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านประภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	98
7.4ก(2) จำนวนข้อร้องเรียน และ ผลการประเมินผู้อำนวยการสวท.	99
7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	100
7.4ก.(4) ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม	100
7.4ก.(5) ผลลัพธ์ด้านสังคม	101
7.5ก.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน สวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2569	102
7.5 ก.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ สวท. พ.ศ. 2567-2569	102
7.5 ก.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านการนำงานด้านโครงการ	103
7.5ก(2) ผลลัพธ์ด้านการตลาด	103
7.5ข.-1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	104
7.5ข.-2 ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม	104

โครงการองค์กร
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

P.1. ลักษณะสำคัญขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สวท. ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2548 โดยจัดตั้งเป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานหลักในการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2566 ได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัย เพื่อขับเคลื่อนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล สวท. ดำเนินงานตามพันธกิจด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และบริการดิจิทัลอย่างมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการตามแนวทาง Green Library และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2564 สวท. ผ่านการรับรองการตรวจประเมินเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับดีเยี่ยม (G ทอง) และในปี พ.ศ. 2568 ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานสูงสุด “รางวัลห้องสมุดดีเด่น” จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษา อื่น ๆ (Educational Program And Service Offerings)

ตารางที่ OP.1.ก.(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษา อื่น ๆ

บริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ	ความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ	การจัดการ/กลไกการส่งมอบ
บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ			
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) บริการระบบสารสนเทศ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค รวมทั้งการส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	สัดส่วนงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 20,404,210 บาท เทียบกับงบประมาณรวมของสวท. 27,583,370 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.97	- ความเสถียรและความพร้อมใช้งานของระบบ - การเข้าถึงระบบที่ง่ายและเป็นมิตรต่อผู้ใช้ - ความทันสมัยและการอัปเดตข้อมูล - ช่องทางการสื่อสารและการให้บริการ - ศักยภาพของบุคลากรด้าน IT และการบริการ	1) วิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้ 2) วางแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบด้าน IT 3) พัฒนา ติดตั้งอุปกรณ์และระบบด้าน IT เพื่อให้บริการ 4) ควบคุมและติดตามความพร้อมใช้งานของระบบ 5) ปรับปรุงระบบและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
บริการห้องสมุดดิจิทัล			
จัดหา พัฒนา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources) รวมทั้งให้บริการ	สัดส่วนงบประมาณด้านห้องสมุดดิจิทัล 5,575,895 บาท เทียบกับงบประมาณรวมของสวท.	- ความครบถ้วนและทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ - ความสะดวกและรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	1) วิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้ 2) วางแผนการดำเนินการ

บริการ	ความสำคัญ เชิงเปรียบเทียบ	ความสำคัญที่มีผลต่อ ความสำเร็จ	การจัดการ/กลไกการ ส่งมอบ
วิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	27,583,370 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.21	- การเข้าถึงบริการได้อย่างยืดหยุ่น - สภาพแวดล้อมและพื้นที่การเรียนรู้ - การส่งเสริมการเรียนรู้และการใช้ทรัพยากร	3) จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล 4) ให้บริการผ่านระบบดิจิทัล 5) ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and CULTURE)

ตารางที่ OP.1ก.(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อสร้างระบบข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ส่งมอบระบบและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้แบบผสมผสาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านนวัตกรรมบริการของห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วิสัยทัศน์	เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตภายในปี พ.ศ.2573
ค่านิยม	DCIDE D: Digital = ดิจิทัล Digital and Smart University โครงสร้างและระบบสารสนเทศที่ให้บริการ C: Culture = วัฒนธรรม Culture Capital and Sustainable Community องค์กรสีเขียว I: Innovation = นวัตกรรม Innovation and Integration of Study, Research, and Academic Service ห้องสมุดมนุษย์ D: Development = การพัฒนา Development for Global Citizen and Global Talent การพัฒนา ระบบสารสนเทศ ห้องสมุดและทักษะบุคลากร E: Excellence = ความเป็นเลิศ Excellence of Education for Career and Collaboration หน่วยงานส่งเสริมความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย
วัฒนธรรม	ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ
สมรรถนะหลัก (ARIT)	A = Agility Service ความคล่องตัวในการบริการ R = Resources แหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ I = Information Technology เทคโนโลยีสารสนเทศ T = Transformation ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก กับพันธกิจ วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายในปี พ.ศ.2573

สมรรถนะหลัก	พันธกิจ	วิสัยทัศน์	ผลลัพธ์
A = Agility Service ความคล่องตัวในการบริการ	(3) ส่งมอบระบบและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (5) เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านนวัตกรรมบริการของห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายในปี พ.ศ. 2573	ผลลัพธ์ 7.1 ผลลัพธ์ 7.2
R = Resources แหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้	(4) พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้แบบผสมผสาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (5) เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านนวัตกรรมบริการของห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ		ผลลัพธ์ 7.1 ผลลัพธ์ 7.2
I = Information Technology เทคโนโลยีสารสนเทศ	(1) ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อสร้างระบบข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย 2. ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 3. ส่งมอบระบบและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ		ผลลัพธ์ 7.1 ผลลัพธ์ 7.2
T=Transformation ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	(1) ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อสร้างระบบข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย (2) ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 4. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้แบบผสมผสาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 5. เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านนวัตกรรมบริการของห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ		ผลลัพธ์ 7.1 ผลลัพธ์ 7.2

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

สวท. มีบุคลากรทั้งสิ้น 32 คน แบ่งกลุ่มบุคลากรตามภารกิจการดำเนินงาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 งานวิทยบริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.49 และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 สวท. ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่มงาน โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การพัฒนาทักษะวิชาชีพและทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร ตลอดจนการสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร

สวท. ได้รับผลกระทบในด้านการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถและอัตรากำลังจากการดำเนินงานด้านการขับเคลื่อนองค์กรสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล และการพัฒนาการดำเนินงานด้านวิทยบริการให้เป็น Smart Library ส่งผลให้บุคลากรทุกกลุ่มงานต้องพัฒนาทักษะดิจิทัล การบริหารจัดการข้อมูล และการให้บริการรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการเรียนรู้ดิจิทัล ขณะเดียวกันองค์กรยังต้องมีการปรับตัวด้านการทำงาน โดยเฉพาะการสืบทอดงานเมื่อเกิดการโยกย้ายบุคลากรข้ามสายงานหรือการปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ

(4) สินทรัพย์

สวท. มร.อย.เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ตามตารางที่ OP.1ก.(4) ตารางที่ OP.1ก.(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	มีอาคาร จำนวน 3 อาคาร มีพื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 15,261 ตารางเมตร ประกอบไปด้วย ห้องประชุม พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space) หอจดหมายเหตุ มร.อย. ห้องเรียนทั่วไป ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องศูนย์ข้อมูลกลาง ห้อง TV Conference
เทคโนโลยี	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : โปรแกรม Adobe จำนวน 40 สิทธิ์ โปรแกรม Canva 60 สิทธิ์ โปรแกรม Zoom 31 สิทธิ์ โปรแกรม Microsoft โปรแกรม Google Education Plus โปรแกรม Turnitin ด้านวิทยบริการ : ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบ ARIT Linebot ระบบแนะนำหนังสือใหม่เข้าห้องสมุด ระบบการสืบค้นวิทยานิพนธ์ ระบบ Single Sign-on ฐานข้อมูล Scopus/Scival
โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT	ฮาร์ดแวร์: Firewall, Core Switch, Switch, Router, Server, Desktop Computer, Log File, CCTV, IPV6 Phone เครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลัก ความเร็ว 20 Gbps และระบบยืนยันตัวตน (Authentication) การให้บริการเครือข่ายไร้สาย 540 จุด
ทรัพย์สินทางปัญญา	ไม่มี

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

สวท. ดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย รวมถึงกฎหมายและมาตรฐานด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ สวท. ยังมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการตามมาตรฐานและแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยดำเนินงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Green Library, Green Office และห้องสมุดดีเด่น เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการเป็นองค์กรต้นแบบด้านการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กฎระเบียบ และข้อบังคับ ที่แสดงในตาราง OP.1ก.(5)

ตารางที่ OP.1ก.(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสวท.

1. พ.ร.บ.ความมั่นคงปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2554	9. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2565	10. ข้อบังคับ มรภ.อย.ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและแต่งตั้ง พ.ศ. 2565
3. พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560	11. ระเบียบ มรภ.อย. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2565
4. พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562	12. ระเบียบ มรภ.อย. ว่าด้วยการจัดบริการและจัดการรายได้ สวท. พ.ศ. 2551
5. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	13. ประกาศ มรภ.อย. แนวทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์
6. ข้อกำหนดของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (สำนักงานสีเขียว)	14. ระเบียบ มรภ.อย. ว่าด้วยการให้บริการ สวท.
7. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2564	
8. ระเบียบ ศธ. ว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ พ.ศ. 2560	

P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

P.1ข.(1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

สวท. ดำเนินงานภายใต้ระบบการนำองค์กรที่มุ่งเน้นการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การกำกับดูแลองค์กรเชิงระบบ และการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามแนวทาง EdPEX โดยมีผู้บริหารสูงสุด (ผอ.สวท.) กำหนดทิศทาง นโยบาย และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ โดยขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านรองผู้อำนวยการ 3 คนที่กำกับการดำเนินงานด้านบริหารทั่วไป ด้านวิทยบริการและห้องสมุด และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานผ่านแผนงาน โครงการ และตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและระดับบุคคล อย่างเป็นระบบ สวท. ได้รับการกำกับและติดตามผ่านคกก. และคณะทำงานที่สนับสนุนการบริหารและกำกับผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย คกก.บริหารสวท. คกก.ประกันคุณภาพการศึกษา คกก.บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน คกก. Green Library และ Green Office รวมถึงคกก.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ มาตรฐาน และเป้าหมายองค์กร

ระบบการบริหารองค์กรและการกำกับการดำเนินงานของ สวท. ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานและการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ การบริหารงบประมาณ การบริหารความเสี่ยง ธรรมาภิบาล และผลลัพธ์ด้านคุณภาพบริการ โดยมีการรายงานผลผ่านการประชุมผู้บริหาร และคกก. ในรายเดือน รายไตรมาส และรายปี นำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการ และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ตารางที่ OP.1ข.(2)-1 ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความต้องการ

ประเภทลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
บริการห้องสมุด			
ผู้รับบริการภายใน - อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	- การให้บริการรวดเร็ว เพียงพอในช่วงเร่งด่วน - ระบบบริการลดขั้นตอน - บุคลากรมีทักษะการสื่อสารและแก้ปัญหา - ช่องทางสื่อสาร Line/Website - สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการใช้บริการ	- ระบบบริการมีความคล่องตัว - ให้บริการได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ - บุคลากรมี Service Mind และความเชี่ยวชาญ - ระบบสื่อสารเป็นศูนย์กลางและเข้าถึงง่าย - สภาพแวดล้อมสนับสนุนการใช้งาน	- ประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น - ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อน - ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว - ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
ผู้รับบริการภายนอก - บุคคลภายนอก ศิษย์เก่า ชุมชน หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่	- ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงง่ายและเป็นปัจจุบัน - ช่องทางการสื่อสารรวดเร็ว - บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี - การให้บริการเชิงรุก	- ช่องทางสื่อสารสะดวก เป็นศูนย์กลาง - ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย - บุคลากรมี Service Mind - มีการให้บริการเชิงรุก	- ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ - เพิ่มการเข้าถึงบริการ - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ			
ผู้รับบริการภายใน - อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	- ระบบงานลดขั้นตอนการทำงาน - พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ระบบสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ - ระบบมีความพร้อมใช้งาน	- ระบบมีความคล่องตัว - ใช้งานต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ - บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล - สามารถปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่	- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน - ลดภาระงานซ้ำซ้อน - บุคลากรมีสมรรถนะด้านดิจิทัลสูงขึ้น
ผู้รับบริการภายนอก - บุคคลภายนอก ศิษย์เก่า ชุมชน หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่	- ช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่สะดวก - ข้อมูลเข้าถึงง่ายและชัดเจน - ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน - บริการที่มีประสิทธิภาพ	- ระบบสื่อสารมีประสิทธิภาพและเป็นศูนย์กลาง - ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน - ระบบพร้อมใช้งานและเสถียร - การให้บริการได้มาตรฐาน	- เพิ่มการเข้าถึงบริการ - ลดปัญหาการติดต่อซ้ำซ้อน - สร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
มหาวิทยาลัย	- การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีร่วมกัน - ระบบจัดการข้อมูล หรือองค์ความรู้ร่วมกัน - การพัฒนาทักษะดิจิทัลร่วมกัน	- ระบบบริการมีมาตรฐานและเชื่อมโยงได้ - ได้รับบริการที่เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว	- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรร่วมกัน - สร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยดิจิทัลและองค์กรแห่งการเรียนรู้

ประเภทลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
โรงเรียนและชุมชนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง	<ul style="list-style-type: none"> - การอบรมพัฒนาทักษะ ประชาชน ครูและนักเรียน - แหล่งเรียนรู้และสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรให้คำปรึกษาและสนับสนุนอย่างมืออาชีพ - ระบบและสื่อมีความทันสมัย ใช้งานได้จริง - มีกิจกรรมต่อเนื่องและตอบโจทย์พื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชน ครูและนักเรียนมีสมรรถนะเพิ่มขึ้น - เพิ่มโอกาสการเข้าถึงองค์ความรู้และเทคโนโลยี - เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย - สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนอย่างยั่งยืน

(3) สวท. มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ รวมทั้งบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

สวท. ให้ความสำคัญกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดบทบาท หน้าที่ และข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างชัดเจน ครอบคลุมด้านคุณภาพการให้บริการ เทคโนโลยีความปลอดภัยของข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งและเกิดประโยชน์ร่วมกัน ตามตาราง OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ตารางที่ OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

1) บริการห้องสมุดดิจิทัล

ประเภท	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้องข้อ	กำหนดที่สำคัญ (กฎหมาย/ระเบียบ)	การสร้างนวัตกรรม/ผลลัพธ์
ผู้ส่งมอบ	บริษัทฐานข้อมูล/สำนักพิมพ์	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหา E-Resources และลิขสิทธิ์ - ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) - สนับสนุนข้อมูลเทคนิคและบำรุงรักษา - ส่งมอบตาม TOR 	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - ระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง 2564 	<ul style="list-style-type: none"> - ทดลองใช้ฐานข้อมูลใหม่ - พัฒนา ARIT Linebot - ระบบแจ้งหนังสือใหม่ - ใช้ข้อมูลการใช้งานพัฒนาบริการ
คู่ความร่วมมือ (ทางการ)	ThaiLIS/UniNet/สมาคมห้องสมุด/เครือข่ายมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมพัฒนาฐานข้อมูล - สนับสนุนทรัพยากร ทั้งด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ - พัฒนามาตรฐานห้องสมุดสีเขียว (Green Library) 	MOU/ข้อตกลงความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - ยกกระดับมาตรฐานห้องสมุดดิจิทัล - เพิ่มทรัพยากรการเรียนรู้ - การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศ
คู่ความร่วมมือ (ไม่เป็นทางการ)	เครือข่ายวิชาชีพ/ชุมชนผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> - แลกเปลี่ยน Best Practice - ร่วมกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน 	- แนวปฏิบัติร่วม (Community Practice)	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดนวัตกรรมบริการ - ส่งเสริมทักษะสารสนเทศ

2) บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภท	ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้องข้อ	กำหนดที่สำคัญ (กฎหมาย/ระเบียบ)	การสร้างนวัตกรรม / ผลลัพธ์
ผู้ส่งมอบ	Hardware/Software/Network /System Developer	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาอุปกรณ์ ได้แก่ Firewall, Server ฯลฯ - จัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ - พัฒนาระบบสารสนเทศ - บำรุงรักษาเครือข่าย - ให้คำปรึกษาเทคนิค 	<ul style="list-style-type: none"> - เกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานการจัดหาอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา - ระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง 2564 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนา Big Data - Mobile App / Website / Linebot - ใช้ Data Analytics ปรับปรุงบริการ
ผู้ส่งมอบ (Network)	UniNet/ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการเครือข่าย - ดูแลเสถียรภาพระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อตกลงระดับการให้บริการ - ความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย 	- รองรับ มหาวิทยาลัยดิจิทัล
คู่ความร่วมมือ (ไม่เป็นทางการ)	หน่วยงานภายใน/มหาวิทยาลัย เครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> - เชื่อมโยงข้อมูล (Data Integration) - พัฒนาระบบร่วม - กำหนดมาตรฐานความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบเชื่อมโยงทั้งองค์กร - เพิ่มประสิทธิภาพบริการ
คู่ความร่วมมือ (ทางการ)	ชุมชน IT/นักศึกษา/NCSA	<ul style="list-style-type: none"> - ทดสอบระบบ - ให้ Feedback - สนับสนุนกิจกรรมดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> - แนวปฏิบัติร่วม - พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 	<ul style="list-style-type: none"> - เกิด Innovation จากผู้ใช้จริง - ระบบตอบโต้มากขึ้น

P.2 สถานการณ์ของสวท.

ก.สภาพแวดล้อมการแข่งขัน

สวท. ได้กำหนดคู่แข่งและประเด็นการแข่งขัน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ (ตารางที่ OP.2ก.(1)) ลำดับในการแข่งขัน และได้วิเคราะห์ตำแหน่งของตนในบริบทการแข่งขันทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ โดยพิจารณาเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ 2 ด้าน ได้แก่ การเป็น Digital & Smart Library และการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุน SDGs และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตารางที่ OP.2ก.(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

ประเด็นการแข่งขัน	KPI	ตำแหน่งการแข่งขัน	จำนวนคู่แข่ง
ศูนย์ กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 1, 2,4	มหาวิทยาลัยพึงพิงระบบดิจิทัลจาก สวท. ในทุกมิติ - วัดจาก: การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลัก (Uninet) และซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ให้บริการด้านดิจิทัล	ลำดับที่ 3 (ผู้นำกลุ่มคือ VRU และ RBRU)	มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา 4 มหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (VRU) 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (TRU)
ห้องสมุดต้นแบบ ยุทธศาสตร์ 3, 4	ห้องสมุดต้นแบบระดับประเทศ - วัดจาก: รางวัลห้องสมุดสีเขียว/รางวัลห้องสมุดดีเด่น	ลำดับที่ 2 (ผู้นำกลุ่มคือ VRU)	3) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ (RRU) 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (RBRU)
สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	แพลตฟอร์มการให้บริการห้องสมุดมนุษย์ - วัดจาก: การเข้าถึงห้องสมุดมนุษย์	ลำดับที่ 1 ของกลุ่มศรีอยุธยา	

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันของ สวท. ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกและแนวโน้มการพัฒนาในหลายมิติ โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. มีการปรับตัวสู่การให้บริการดิจิทัลแบบรวมศูนย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และไร้รอยต่อ
2. พัฒนาพื้นที่สู่พื้นที่การเรียนรู้สมัยใหม่ และขยายบริการ รองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ครอบคลุมผู้ใช้ทุกกลุ่ม
3. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
4. มุ่งสู่ความยั่งยืนด้วยแนวคิดห้องสมุดสีเขียว (Green Library) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระยะยาว

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สวท. ใช้แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านมหาวิทยาลัยดิจิทัล เป็นการวัดการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกับมหาวิทยาลัย 2) ด้านห้องสมุดต้นแบบ เป็นการวัดมาตรฐานทางห้องสมุด ทั้งห้องสมุดดีเด่นและห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และ 3) ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นการพัฒนาแพลตฟอร์มการให้บริการห้องสมุดมนุษย์ ที่ช่วยส่งเสริมชุมชนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้ม เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

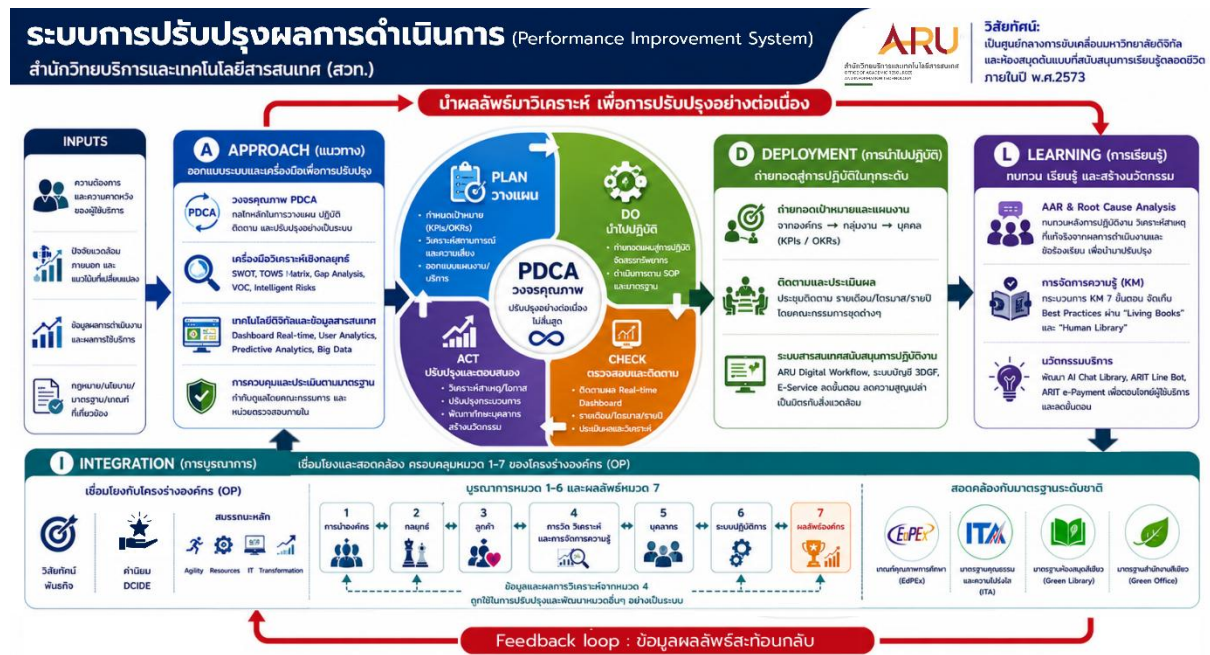
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สวท. วิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์จากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พฤติกรรมผู้ใช้บริการ และนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล เพื่อกำหนดความท้าทาย ภัยคุกคาม ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างรอบด้าน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมบริการ และการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ สวท. ได้กำหนดปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ โดยมุ่งเน้นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ประกอบด้วย 1) ความเสถียรและความมั่นคงปลอดภัยของระบบดิจิทัล 2) ความสามารถในการบูรณาการข้อมูลทั้งมหาวิทยาลัย 3) คุณภาพประสบการณ์ผู้ใช้บริการ 4) ความพร้อมของบุคลากรด้าน Digital Competency และ 5) การบริหารจัดการ Green Library อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวถูกนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ SWOT และการกำหนดความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ตารางที่ OP.2ข.

ตารางที่ OP.2ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ภัยคุกคาม	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	โอกาสเชิงกลยุทธ์
1) การยกระดับสู่ มหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library อย่างเต็มรูปแบบ	1. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบล้าสมัยได้ง่าย	1. มีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน Digital Transformation ของมหาวิทยาลัย	1. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการอัจฉริยะ และบริการแบบ One Stop Service
2) การพัฒนาระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้ที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว	2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2. มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT และห้องสมุดดิจิทัลที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	2. การขยายบริการสู่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และกลุ่มผู้ใช้ภายนอก
3) การแข่งขันด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมกับมหาวิทยาลัยคู่แข่ง	3. ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูล	3. มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก เช่น UniNet, ThaiLIS	3. การนำเทคโนโลยี AI, Big Data และ การวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้พัฒนาบริการ
4) การบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงภายใต้งบประมาณจำกัด	4. การแข่งขันจากแพลตฟอร์มออนไลน์และแหล่งเรียนรู้อิสระภายนอก	4. มีข้อมูลการใช้งานจำนวนมากที่สามารถนำมาวิเคราะห์และพัฒนาบริการ	4. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนานวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

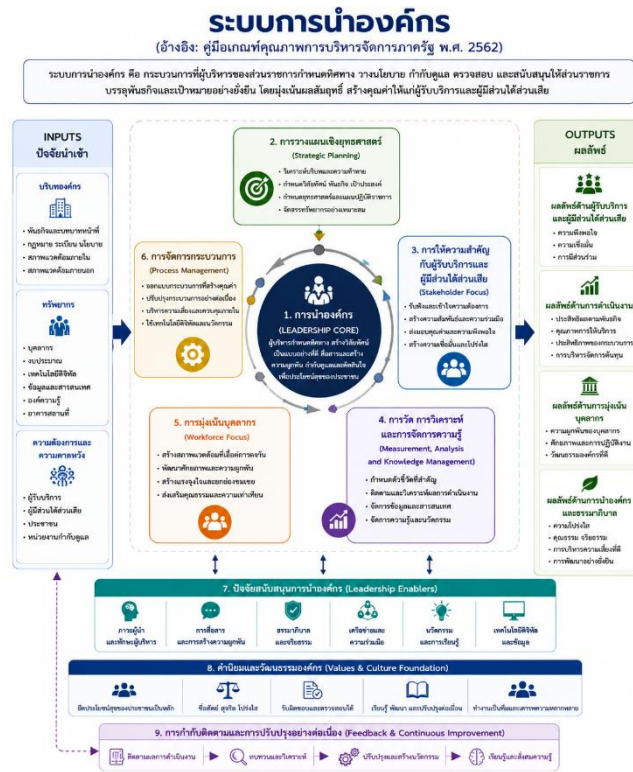


ภาพที่ P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงของสวท. ประกอบด้วย ผอ. รองผอ. และหัวหน้าสวท. กำหนดทิศทางและขับเคลื่อนสวท. ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย โดยผ่านระบบการนำองค์กร (ภาพที่ 1.1)



ภาพที่ 1.1 ระบบการนำองค์กร

1.1ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Mission, Vision, and Values)

1.1ก.(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

ผอ. นำสมรรถนะหลักขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เศรษฐกิจ สังคม และนโยบายภาครัฐ มาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ผอ. ดำเนินการอย่างเป็นระบบ (ภาพที่ 1.1) ผอ. ถ่ายทอด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม สู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง ผ่านกระบวนการสื่อสารองค์กรแบบสองทาง เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ 1) การประชุมคกก.ประจำสวท. 2) การประชุมติดตามผลการดำเนินงาน 3) การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ และสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน 4) การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่และบุคลากรใหม่ 5) การสื่อสารผ่านกิจกรรมองค์กรและเครือข่ายความร่วมมือ และสวท. ยังนำผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการประเมินองค์กร

ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลลัพธ์หมวด 7 มาประเมินและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านวงจร PDCA ส่งผลให้พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม สามารถถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ การบริการ และนวัตกรรม พร้อมสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

1.1ก.(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

ผอ. นำวงจร PDCA มาใช้ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของสวท. โดยมีการกำหนดนโยบาย และชี้แจงให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 มีการสื่อสารแบบสองทางให้กับบุคลากรรับรู้และปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง ส่งเสริม กำกับ ดูแลด้วยตนเอง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ให้กับบุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และทำงานอย่างมีจริยธรรม เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การประชุมบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ

โดยการติดตาม และตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี จัดกิจกรรมหรือวางระบบที่สนับสนุนเรื่องเหล่านี้ เช่น คณะกรรมการจริยธรรม การควบคุมภายใน การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เป็นต้น



ภาพที่ 1.1ก.(2) ระบบการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

1.1ข. การสื่อสาร (Communication)

ผอ. มีการนำโมเดลระบบการนำองค์กรมาใช้ในการสื่อสาร และสร้างความผูกพันในการทำงาน เพื่อให้แนวปฏิบัติกับบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสื่อสาร 2 ทาง ได้แก่ ออนไลน์และออฟไลน์ ตามตารางที่ 1.1ข.

ตารางที่ 1.1ข. การสื่อสาร

กลุ่มเป้าหมาย	เรื่องสำคัญที่ต้องสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	วัตถุประสงค์ การสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ประเมินผล การสื่อสาร	ผลลัพธ์
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม - แผนปฏิบัติราชการ - นโยบายมหาวิทยาลัย - นโยบายสวท. - กฎระเบียบ ข้อบังคับ - การให้บริการ - กิจกรรมของสวท. - ปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบออนไลน์และออนไลน์ - ประชุมออนไลน์และออนไลน์ - รายงานการประชุม - เว็บไซต์ - อีเมล - เฟซบุ๊ก - ไลน์ - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital workflow) 	<ul style="list-style-type: none"> M M D D D D 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้บุคลากร รับทราบและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน - เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ - เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> งานบริหารงานทั่วไป/ผู้รับผิดชอบหมวด 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากร - ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ที่สำคัญ - ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หมวด 7.4ก(1)
ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ		<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือราชการ - เว็บไซต์ - อีเมล - เฟซบุ๊ก - ไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> M D D D D 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อรับทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและของสวท. - เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> งานบริหารงานทั่วไป/ผู้รับผิดชอบหมวด 		หมวด 7.4ก(1)
ผู้ให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อรับทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและของสวท. - รับทราบนโยบาย กิจกรรม การบริการของสวท. - เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> งานบริหารงานทั่วไป/ผู้รับผิดชอบหมวด 	หมวด 7.4ก(1)		

หมายเหตุ : ความถี่ Y : ปีละครั้ง , Q : ไตรมาส, M : เดือนละครั้ง, D : รายวัน

ผอ. สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมและสร้างความผูกพันในการทำงาน เช่น ส่งเสริมการเข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ของบุคลากร ส่งเสริมการจัดกิจกรรม KM การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร และมีการมอบรางวัล และสร้างความก้าวหน้าในสายงาน มีการแต่งตั้งหัวหน้างาน นำแนวคิดปรับสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) เปิดโอกาสให้บุคลากรสื่อสารได้ตลอดเวลา

1.1ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน (Focus on Organizational Performance)

1.1ค.(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผอ. ส่งเสริมให้สวท. เป็นองค์กรที่สร้างการเรียนรู้ โดยใช้ระบบและกลไกการนำองค์กร มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด มอบหมายภาระงาน กำกับติดตาม ประเมิน ปรับปรุง สร้างเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการใน ปีการศึกษา 2567 ในปีการศึกษา 2568 สวท. นำผลการสำรวจมาปรับปรุง เพื่อขยายบริการสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (ตาม OP.2ก.(2) และรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการภายในและภายนอก สวท. มีแนวทางที่สอดคล้องในการแก้ปัญหาด้านการบริการแบบมีส่วนร่วม โดยการพัฒนานวัตกรรม ได้แก่ Application ARIT Line Bot การยืดต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renew) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผอ. มีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสวท. ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสอนงานและฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์ การสลับเปลี่ยนหน้าที่ มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การแต่งตั้งหัวหน้างาน เพื่อเป็นการพัฒนาผู้นำในอนาคต

1.1ค.(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผอ. ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยกำหนดภาระงานและตัวชี้วัดรายบุคคล (KPI) ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจบทบาทของตนเองในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนด สวท. มีระบบติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประชุมติดตามผลประจำเดือน การติดตามตัวชี้วัดรายไตรมาส และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงและแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (ปมส.2) โดยรวบรวมผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากทั้ง 3 กลุ่มงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ทบทวน และรายงานต่อทีมบริหาร ผอ.และทีมบริหารนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนาการให้บริการ และกำหนดแนวทางการดำเนินงานในรอบถัดไป โดยประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ PDCA ร่วมกับการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี และการพัฒนานวัตกรรมการทำงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ในปีการศึกษา 2568 สวท. ได้ดำเนินการโยกย้ายและสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างกลุ่มงานตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และรองรับความต้องการของการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน เกิดวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก และสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1.1ค.(2) การปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

1.2ก. การกำกับดูแลขององค์กร (Organizational Governance)

1.2ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System)

ผอ. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบโดยคณะกรรมการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของผอ. ทำหน้าที่กำกับดูแล ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษาในการดำเนินงานของสวท. ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี รวมถึงประเมินและปรับปรุงแผนการดำเนินงานตามความเหมาะสม ผู้อำนวยการยึดหลักการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ จริยธรรม รวมทั้งการปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินการตามหลักองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) เพื่อยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน มีการกระจายอำนาจการบริหารงานให้รองผอ. และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ แบ่งเป็น 3 งาน ได้แก่ 1) งานบริหารงานทั่วไป 2) งานวิทยบริการ 3) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการด้านการเงินและพัสดุมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามตารางที่ 1.2ก.(1)

ตารางที่ 1.2ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กรของสวท.

ระบบการกำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการ	กำหนดวิธีการกำกับดูแล	การประเมินผล
การบริหารงานสวท.	คณะกรรมการประจำสวท.	การประชุมคณะกรรมการประจำสวท.	Q
	คณะผู้บริหาร	คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผอ.สวท.	Y
ด้านความรับผิดชอบต่อแผนปฏิบัติการ	คณะกรรมการจัดทำแผน	1. ผู้อำนวยการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัด เพื่อนำสู่การปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติงาน	Y
		2. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปี	Y
ด้านการเงิน	คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	1. จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและการประเมินความเสี่ยงประจำปี	Y
		2. มีการประชุมเร่งรัด ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณต่อมหาวิทยาลัยทุกเดือน	M
		3. รายงานด้านการเงินต่อคณะกรรมการประจำสวท. ทุกไตรมาส	Q
ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน	คณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)	1. ผู้อำนวยการมีการบริหารงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ 2. เปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สายตรงผู้อำนวยการ เว็บไซต์ เป็นต้น 3. การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณโดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย 4. การประเมินตามหลักองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)	Y
ความเป็นอิสระและมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก	- หน่วยงานตรวจสอบภายใน	มีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของสวท.โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	Y
การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	สภามหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการสรรหาคณะกรรมการประจำสำนัก และสรรหาผอ.สวท.	ตามวาระของกรรมการแต่ละประเภท
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (*)	- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง - สายตรงผอ.สวท.	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตามตารางที่ 6.2 ค (3)	Y D
ด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูง	คณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. การเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพด้านบริหารเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน ข้าราชการ และหัวหน้างานชำนาญการพิเศษ 2. มีการวางแผนการดำเนินการโดยจัดเป็นโครงการ “หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารมหาวิทยาลัย” รุ่น 3	Y - ดำเนินการ 2 ปีครั้ง

หมายเหตุ: ความถี่ Y: ปีละครั้ง, Q: ไตรมาส, M: เดือนละครั้ง, D: รายวัน

1.2ก.(2) การประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Evaluation)

ผอ. ได้รับการประเมินผลการบริหารงานโดยอธิการบดี ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มีช่วงระยะเวลาในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินถึงคุณภาพของงานและลักษณะส่วนที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ทั้งยังเป็นการตรวจทานการบริหารงานของผู้ทำให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน ผอ. ได้รับการประเมินโดยคกก.ติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของผอ. ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการประเมินผอ. ได้มาตรฐานตาม PSRL Model (ภาพที่ 1.2ก.(2)) โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผอ.สวท. ได้รับผลการประเมินระดับดี 83 คะแนน ผลการประเมินถูกนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงาน ทั้งด้านการกำหนดนโยบาย การสื่อสารองค์กร การกำกับติดตามผลการดำเนินงาน และการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร



ภาพที่ 1.2ก.(2) โมเดล PSRL Model

1.2ก.(3) ผลการดำเนินงานของสวท. (Organizational Performance)

ผอ. ทบทวนความก้าวหน้าของระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ผอ. ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานผ่านกระบวนการทบทวนผลการดำเนินงานองค์กร (ภาพที่ 1.2ก.(3)) โดยมีการประชุมติดตามผลรายเดือน รายไตรมาส และรายปี



ภาพที่ 1.2ก.(3) กระบวนการทบทวนผลการดำเนินงานของสวท.

ผอ.นำผลการดำเนินงานตาม KPI ผลลัพธ์หมวด 7 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการบริหารความเสี่ยง และผลการตรวจสอบภายใน มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ทบทวนการกำกับดูแลแลองค์กรและการติดตามการดำเนินงาน พบว่าควรมีการพัฒนาการติดตามแบบ Realtime ด้วยระบบ Dashboard เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

1.2ข.การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

1.2ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

ผอ. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีกระบวนการดำเนินงาน 7 ขั้นตอน (ภาพที่ 1.2ข.(1)) สวท. มีกระบวนการวัดและติดตามการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนด ทั้งการติดตามจากคกก.ภายในและภายนอก รวมทั้งมีการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สวท. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมอย่างยั่งยืน

กระบวนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สวท.) มีกระบวนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 1.2ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

1.2ข.(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

ผอ. ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมโดยกำหนดให้การกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรและการดำเนินงานตามพันธกิจ ภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลที่กำหนดไว้ใน (OP.1ข.(1)) ผอ. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างด้านคุณธรรมและจริยธรรม พร้อมกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรการควบคุมที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และการประเมิน ITA สวท. ถ่ายทอดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมสู่การปฏิบัติผ่านการประชุมบุคลากร การประชุมคกก. การอบรมพัฒนาบุคลากร ระบบสารสนเทศภายใน เว็บไซต์ และสื่อดิจิทัลของหน่วยงาน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักแก่บุคลากร ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร สวท. ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินงานผ่านระบบข้อร้องเรียน ผลการตรวจสอบภายใน ผลการประเมิน ITA การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตลอดจนการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และกำหนดมาตรการแก้ไขกรณีพบข้อบกพร่องหรือพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับหลักจริยธรรม รวมทั้งดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส สวท. ทบทวนผลการดำเนินงานระดับองค์กร เพื่อปรับปรุงแนวทางการสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร และการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เชื่อมโยงกับการดำเนินงานขับเคลื่อนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ภาพที่ 2.1ก.(1))

การจัดการสารสนเทศและความรู้ (หมวด 4.2) การพัฒนาบุคลากร (หมวด 5) และการจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน (หมวด 6)

ในปีการศึกษา 2568 สวท. มีการดำเนินงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ บุคลากรมีความตระหนักและปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง สะท้อนผ่านผลการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ขอร้องเรียนด้านจรรยาบรรณที่อยู่ในระดับต่ำ และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรากฏในผลลัพธ์หมวด 7

1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

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

ผอ. มีกระบวนการสร้างความผาสุกของสังคมอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสำรวจประเด็นสำคัญของสังคม เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม และนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ผู้รับผิดชอบ และกระบวนการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานสามารถสร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้ดำเนินโครงการทั้ง 3 ด้าน (ภาพ 1.2ค.(1)) ทั้งนี้มีการติดตาม ประเมินผล และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยากมีการนำไปปฏิบัติงานและมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับในหัวข้อที่เรียนรู้เพิ่มเติม ส่งผลให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 1.2ค.(1) กระบวนการสร้างความผาสุกของสังคม

1.2ค.(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สวท. กำหนดแนวทางการสนับสนุนชุมชนตามพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัยใน จ.พระนครศรีอยุธยา และจ.อ่างทอง โดยมุ่งสร้างความผาสุกของสังคมผ่านโครงการตามแนวพระราชดำริและโครงการชุมชนดิจิทัล เพื่อยกระดับแหล่งเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชนทุกช่วงวัย ตามกระบวนการสร้างความผาสุก (ภาพที่ 1.2ค.(1)) ผ่านโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ ได้แก่ 1) โครงการตามแนวพระราชดำริในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และอ่างทอง 2) โครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community 3) ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สวท. ติดตามผลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วม เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงเนื้อหาวิธีการอบรม และรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น การดำเนินงานดังกล่าวบูรณาการกับพันธกิจมหาวิทยาลัย ด้านการพัฒนาท้องถิ่น การบริการวิชาการ และบทบาทของ สวท. ในการเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์กลางการขับเคลื่อนดิจิทัล ส่งผลให้ชุมชนนำความรู้ไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการศึกษา ได้อย่างเป็นรูปธรรม

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning Process)

สวท. โดย ผอ. และรอง ผอ. ฝ่ายบริหารดำเนินการวางแผนกลยุทธ์และนำไปสู่การปฏิบัติผ่าน “ระบบการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ” ที่บูรณาการข้อมูลสารสนเทศ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และผลลัพธ์การดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อน วิสัยทัศน์และพันธกิจของ สวท. โดยใช้วงจร PDCA เป็นกรอบในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ผ่านกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของ สวท. 6 ขั้นตอน (ภาพที่ 2.1ก.(1.1)) ทำให้ได้แผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว พ.ศ. 2569-2573 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569) และแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2569 เป็นแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับการบรรลุวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย สวท. ถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการกำหนด KPI ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล เพื่อให้ทุกกลุ่มงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การกำกับ ติดตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการผ่านการประชุมคกก.ประจำสวท. การประชุมคกก.ดำเนินงานฯ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การรับฟัง VOC และการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหาร ให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร และการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน สวท. วิเคราะห์และประเมินกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้ใช้บริการ ข้อมูลเปรียบเทียบ และ Feedback Report มาปรับปรุงกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จึงมีแนวทางการพัฒนา Dashboard การใช้ Predictive Analytics การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการดิจิทัล และการพัฒนาระบบ Big Data เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และเสริมสร้างการเรียนรู้ระดับองค์กร อันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นศูนย์กลางมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตตาม วิสัยทัศน์ของ สวท.

สวท. บูรณาการกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลัก โดยเชื่อมโยงกับ (หมวด 3.2ก.(1) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ หมวด 4 ด้าน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 6.1 ด้านการออกแบบและปรับปรุง กระบวนการทำงาน และหมวด 7.5 ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ทั้งนี้ ได้กำหนดตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ ร้อยละการใช้ บริการผ่านระบบดิจิทัล ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระดับความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ



ภาพที่ 2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1ก.(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สวท. ดำเนินการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ภายใต้ “ระบบการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ” โดยการทบทวน การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อจัดลำดับความสำคัญ และวางแผนเพื่อการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน (GAP analysis) จากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่สะท้อนความสำเร็จและแนวทางการพัฒนาของแผนปฏิบัติการ พบว่าการใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์จากการเชื่อมโยงข้อมูลจากการวิเคราะห์ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการของ VOC ข้อมูลการใช้บริการดิจิทัลและ E-Resources ข้อมูลเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยคู่แข่ง รวมทั้งปัจจัยความสำเร็จขององค์กร (KSFs) มาวิเคราะห์โดยใช้ SWOT Analysis, TOWS Matrix, Stakeholder Analysis ร่วมกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทั้ง 6 ขั้นตอน เพื่อกำหนดความท้าทายเชิงกล ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ขององค์กร (ตารางที่ 2.1ก(2-1)) ที่ สวท. ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร (ตารางที่ 2.1ก(2-2)) ทั้งนี้ ผอ. มีกระบวนการทบทวนและถ่ายทอดทิศทางการทำงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ คำรับรองการปฏิบัติการราชการ และ KPI ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล เพื่อให้ทุกกลุ่มงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการกำกับติดตามและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ผ่านการประชุมคกก.ประจำสวท. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตาม KPI การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการใช้ผลลัพธ์หมวด 7 ในการวิเคราะห์แนวโน้มและทบทวนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.1ก(2-1) การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges : SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages : SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities : SO)	รายละเอียดการวิเคราะห์
SC1: การยกระดับสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library อย่างเต็มรูปแบบ	SA1: มีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน Digital Transformation ของมหาวิทยาลัย	SO1: การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการอัจฉริยะและบริการแบบ One Stop Service	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบดิจิทัลเพื่อรองรับ มหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library โดยใช้ศักยภาพด้านสารสนเทศและฐานข้อมูลกลางในการพัฒนาบริการแบบบูรณาการและเพิ่มประสบการณ์ผู้ใช้
SC2: การพัฒนาระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้ที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว	SA2: มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT และห้องสมุดดิจิทัลที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	SO2: การขยายบริการสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต และกลุ่มผู้ใช้งานนอก	ผู้ใช้ต้องการบริการดิจิทัลที่สะดวกและเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา องค์กรจึงต้องใช้ระบบอัตโนมัติและบริการออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขยายการเข้าถึงสู่ชุมชนและผู้ใช้งานนอก
SC3: การแข่งขันด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมกับมหาวิทยาลัยคู่แข่ง	SA3: มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก เช่น UniNet, ThaiLIS	SO3: การนำเทคโนโลยี AI, Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้พัฒนาบริการ	การพัฒนาระบบและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านมหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library โดยใช้ข้อมูลและเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาระบบอัจฉริยะและสนับสนุนการตัดสินใจ
SC4: การบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงภายใต้งบประมาณจำกัด	SA4: มีข้อมูลการใช้งานจำนวนมากที่สามารถนำมาวิเคราะห์และพัฒนาบริการ	SO4: การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนานวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	การบริหารทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากร ภายใต้บริบทการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศและความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อน มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างยั่งยืน

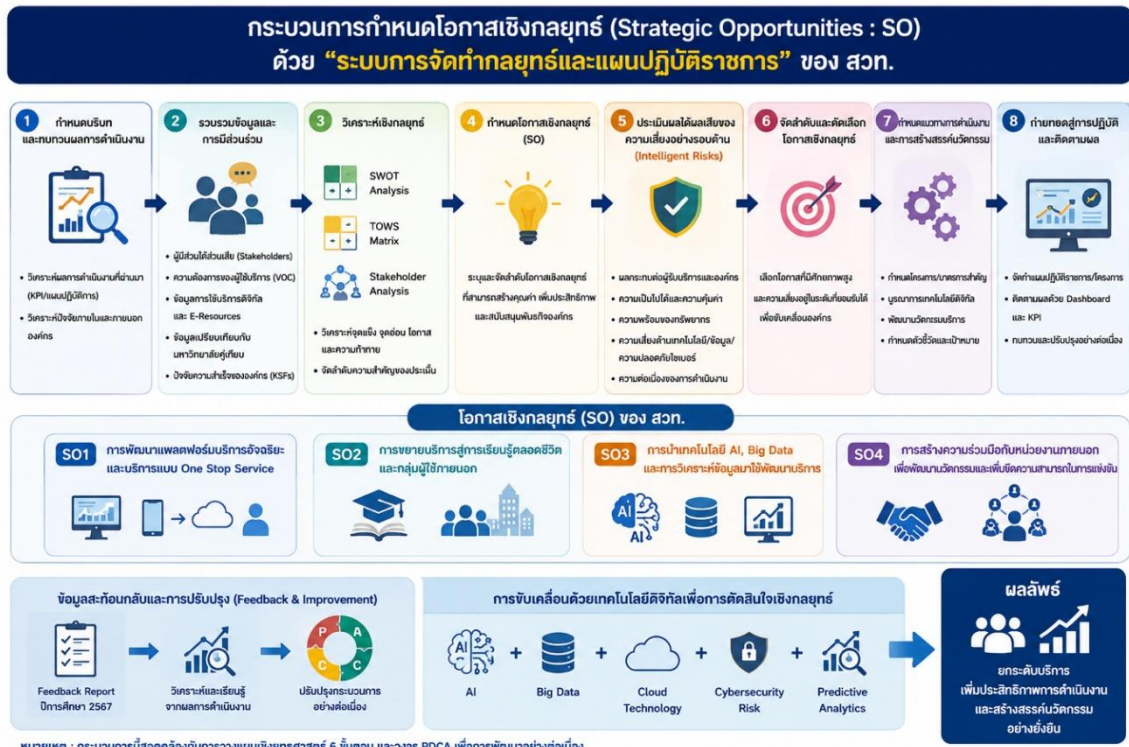
นอกจากนี้ สวท. มีแนวทางพัฒนากระบวนการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ในงบประมาณถัดไป โดยพิจารณาใช้เครื่องมือ Strategic Foresight, Scenario Planning และ Data Analytics มาใช้ในการคาดการณ์แนวโน้มและความเสี่ยงเชิงอนาคต รวมถึงพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางด้านยุทธศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Real-time และเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานผ่าน Community of Practice (CoP) เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สวท. บูรณาการกระบวนการวิเคราะห์และกำหนด กลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลัก โดยเชื่อมโยงข้อมูลและผลการดำเนินงานร่วมกับหมวด 4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 6.2ค.) ด้านการจัดการนวัตกรรมและการปรับปรุง

กระบวนการ และหมวด 7.5 ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหารและการขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างเป็นระบบและสนับสนุนการพัฒนา มหาวิทยาลัยดิจิทัล ตารางที่ 2.1ก(2-2) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแนวทางการประเมินผลลัพธ์

กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แนวทางการประเมินผลลัพธ์
1. ขับเคลื่อนองค์กรสู่ มหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library ด้วยระบบดิจิทัล อัจฉริยะที่มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อมโยง อย่างไม่รู้รอยต่อ	เพื่อยกระดับระบบและบริการดิจิทัลให้ มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย และ ตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	- ระดับ Digital Maturity (DMM) - System Uptime - ระยะเวลาแก้ไขปัญหาระบบ (MTTR) - ระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการดิจิทัล - อัตราการใช้งานระบบดิจิทัลและ E-services
2. ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรด้วย ข้อมูล เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและความคล่องตัวของ องค์กร	เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมี ประสิทธิภาพ	- จำนวนระบบงานที่เชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ - ระดับความสำเร็จของกระบวนการดิจิทัล - ระยะเวลาการให้บริการลดลง - จำนวน/ร้อยละนวัตกรรมหรือระบบที่พัฒนาใหม่ - คะแนน EdPEX/ITA
3. เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและ เครือข่ายความร่วมมือ เพื่อขับเคลื่อนองค์กร แห่งการเรียนรู้และความยั่งยืน	เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรและ เครือข่ายความร่วมมือในการสนับสนุน การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนา องค์กรอย่างยั่งยืน	- ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล - จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ - จำนวนกิจกรรมบริการวิชาการ/การเรียนรู้ตลอดชีวิต - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและชุมชน - ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจก (GHG Reduction)

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

สวท. กำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้วย “ระบบการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ” เพื่อกำหนด โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) และประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน (ภาพที่ 2.1ก(3-1)) ก่อนนำไป กำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงานรวมทั้งการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ สวท. (ตารางที่ 2.1ก(3-1)) นอกจากนี้ยัง ได้นำข้อเสนอแนะจาก Feedback Report ปีการศึกษา 2567 มาปรับปรุงกระบวนการโดยเพิ่มการวิเคราะห์ AI, Big Data, Cloud Technology, Cybersecurity Risk และข้อมูลเชิงคาดการณ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิง กลยุทธ์ และพัฒนานวัตกรรมบริการให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ (ภาพที่ 2.1ก.(3-1))



ภาพที่ 2.1ก.(3-1) กระบวนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

ตารางที่ 2.1ก(3-1) การเชื่อมโยงโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) และ ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน สู่แนวทางการดำเนินงาน

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)	ประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง (Intelligent Risk)	แนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้อง
SO1 : การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการอัจฉริยะ และบริการแบบ One Stop Service	ความเสี่ยงด้าน Cybersecurity ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน และการยอมรับของผู้ใช้บริการ	พัฒนาระบบ ERP ระบบ Single Sign-On ระบบบริการออนไลน์ และ Dashboard แบบ Real-time
SO2 : การขยายบริการสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต และกลุ่มผู้ใช้ภายนอก	ความคุ้มค่าการลงทุน ข้อจำกัดด้านทรัพยากร และความต้องการผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว	พัฒนา Smart Library ระบบ E-Resources ระบบ Self-Service และบริการสนับสนุน Lifelong Learning
SO3 : การนำเทคโนโลยี AI, Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาบริการเทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความถูกต้องของข้อมูล ข้อจำกัดด้านบุคลากร และความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล	พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ และระบบติดตามผลการดำเนินงานด้วย Data Analytics
SO4 : การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนานวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	ความต่อเนื่องของความร่วมมือ และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีภายนอก	พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับ UniNet, ThaiLIS และหน่วยงานภายนอก เพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรและพัฒนานวัตกรรมบริการร่วมกัน

สวท. ถ่ายทอดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน ความเสี่ยงอย่างรอบด้านสู่การปฏิบัติผ่านแผนปฏิบัติการ โครงการเชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดระดับหน่วยงานและระดับบุคคล โดยเชื่อมโยงกับหมวด 6.1 และหมวด 6.2ค. ด้านการออกแบบกระบวนการและการจัดการนวัตกรรม เพื่อพัฒนาบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานผ่านการวิเคราะห์ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ (ผลลัพธ์หมวด 7.5) มาวิเคราะห์แนวโน้ม ทบทวนกลยุทธ์ และพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่องตามกระบวนการ PDCA เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างยั่งยืน สวท. บูรณาการกระบวนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ผ่านการประเมิน ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน เข้ากับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลัก โดยเชื่อมโยงกับหมวด 4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 6 ด้านการปฏิบัติการ และหมวด 7 ด้านผลลัพธ์ เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างคุณค่าแก่ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

2.1ก.(4) การจัดจ้างคนภายนอกและสมรรถนะหลักของสวท. (Outsourcing and Core Competencies)

สวท. กำหนดแนวทางการจัดจ้างคนภายนอกและการบริหารสมรรถนะหลักขององค์กร ภายใต้ “ระบบบริหารผู้ส่งมอบและสมรรถนะหลักองค์กร” (ภาพที่ 2.1ก(4-1)) ร่วมกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาความคุ้มค่า ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความต่อเนื่องของบริการ และความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้เข้าสู่องค์กร รวมทั้งข้อเสนอแนะจาก Feedback Report ปีการศึกษา 2567 ที่ระบุถึงความไม่ชัดเจนในการระบุระบบงานที่จำเป็นต่อกลยุทธ์ คกก.บริหารสวท. จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบ CORE-Strategy Sourcing เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์ตัดสินใจ เพื่อเลือกผู้ส่งมอบให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร นำไปสู่การวิเคราะห์และจำแนกกระบวนการทำงานออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กระบวนการที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร และ 2) กระบวนการที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางหรือเทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งดำเนินการร่วมกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ (Outsourcing) โดยถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ดังแสดงในตารางที่ 2.1ก(4-1)



ภาพที่ 2.1ก(4-1) กระบวนการบริหารผู้ส่งมอบและสมรรถนะหลักองค์กร

สวท. มีการติดตามและประเมินผลผ่าน KPI ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการตามวงจร PDCA รวมทั้งเชื่อมโยงการดำเนินงานกับหมวด 4 หมวด 5 หมวด 6 และผลลัพธ์หมวด 7.5 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้จากการประเมินกระบวนการบริหารผู้ส่งมอบและสมรรถนะหลักองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในปีถัดไป โดยการพิจารณาเพิ่มการประเมิน Vendor Risk Assessment และ Predictive Analytics เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพผู้ส่งมอบ การคาดการณ์ความเสี่ยง และการตัดสินใจเชิงบริหารด้านการจัดจ้าง และการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 2.1ก(4-1))

ตารางที่ 2.1ก(4-1) การจำแนกระบบงานตามสมรรถนะหลัก และการตัดสินใจจัดจ้างภายนอกภายใต้กรอบแนวทาง CORE-Strategy Sourcing

กลุ่มงาน	การดำเนินการโดยบุคลากรภายใน (Core Competencies)	การดำเนินการโดยผู้ส่งมอบภายนอก (Outsourcing)
งานวิทยบริการ	การบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ บริการ Human Library	ระบบ Smart Library Open Athens ระบบ Self-Service และฐานข้อมูลดิจิทัล
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการช่วยเหลือเทคนิค การสนับสนุนผู้ใช้งาน	การพัฒนา ระบบ ERP ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ระบบเครือข่าย และ Dashboard แบบ Real-time
งานบริหารทั่วไป	การตัดสินใจเชิงนโยบาย การบริหารความเสี่ยงและสำนักงาน	การพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามงบประมาณ ระบบบริหารความเสี่ยง และระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

สวท. มุ่งเน้นการดำเนินงานที่ตอบโจทย์การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยการวิเคราะห์ประเมินผล และนำข้อมูลสารสนเทศทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมทั้งการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะจาก Feedback Report ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่ระบุว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์บางประการยังไม่สามารถวัดผลได้ อย่างเป็นรูปธรรมมาเป็นแนวทางสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์หลักของ สวท. ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผู้บริหารได้ร่วมกันพิจารณาใช้กระบวนการ KM เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างสมรรถนะหลัก กับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC1-SC4) และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรด้วย “ระบบการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ” (ภาพที่ 2.1ก(1)) ร่วมกับการวิเคราะห์โอกาสและ ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน เพื่อกำหนดเป้าประสงค์ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก (ตาราง 2.1ข(1-1)) สวท. ถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติผ่านแผนปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับบุคคล รวมทั้งกำหนด KPI และติดตามผลผ่านการประชุมคณะกรรมการและระบบ Dashboard แบบ Real-time เพื่อให้ทุกกลุ่มงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มประสิทธิภาพ

การให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารยังใช้การประชุมติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาส และการประชุมแยกกลุ่มงาน (3 กลุ่มงาน) ในการติดตามความก้าวหน้า วิเคราะห์ช่องว่าง (GAP Analysis) ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง และประสิทธิผลของการดำเนินงาน รวมถึงใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศเพื่อประเมินระดับความสำเร็จของแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

สวท. มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่าน KPI VOCและการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ โดยนำผลลัพธ์ที่สำคัญสำคัญ มาวิเคราะห์แนวโน้มและปรับปรุงกลยุทธ์ตามวงจร PDCA รวมทั้งเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคาดการณ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้คกก.บริหารสวท. ได้พิจารณาทบทวนกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พบว่า ควรมีการเชื่อมโยงความต้องการขององค์กรให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจึงพิจารณาเสนอแนะให้มีการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการวางแผนที่เรียกว่า “SMART-Strategy Alignment” โดยนำเครื่องมือ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้การกำหนดทิศทางองค์กรให้ครอบคลุมทั้งมิติของผู้รับบริการและกระบวนการทำงานภายในองค์กร ทั้งนี้ สวท. บูรณาการวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เข้ากับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลัก โดยเชื่อมโยงกับหมวด 3 ลูกค้ำ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 การปฏิบัติการ และหมวด 7.5 ด้านผลลัพธ์องค์กร เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล

ตาราง 2.1ข(1-1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของ สวท.

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)	เป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ (Key Goals)	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. เพื่อยกระดับระบบและ บริการดิจิทัลให้มี ประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	มีระบบและบริการดิจิทัลอัจฉริยะที่ มั่นคงปลอดภัย เชื่อมโยงข้อมูล และ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ	- ระบบสารสนเทศมีเสถียรภาพและความมั่นคงปลอดภัยเพิ่มขึ้น - ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการดิจิทัลได้สะดวก รวดเร็ว และต่อเนื่อง - ระดับความพึงพอใจต่อบริการดิจิทัลเพิ่มขึ้น - เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการแบบ One Stop Service
2. เพื่อพัฒนาการบริหาร จัดการองค์กรด้วยข้อมูลและ เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมี ประสิทธิภาพ	มีการบริหารจัดการด้วยข้อมูลและ เทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	- กระบวนการทำงานมีความคล่องตัวและลดความซ้ำซ้อน - ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้อย่างมี ประสิทธิภาพ - เกิดนวัตกรรมหรือระบบสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร - ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx และ ITA ดีขึ้น
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพ บุคลากรและเครือข่ายความ ร่วมมือในการสนับสนุนการ เรียนรู้ตลอดชีวิตและการ พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	บุคลากรและเครือข่ายความร่วมมือมี ศักยภาพในการสนับสนุนองค์กรแห่ง การเรียนรู้และการพัฒนาอย่างยั่งยืน	- บุคลากรมีสมรรถนะด้านดิจิทัลและนวัตกรรมเพิ่มขึ้น - เกิดเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการและบริการวิชาการที่ เข้มแข็ง - การเรียนรู้ตลอดชีวิตและบริการแก่ชุมชนเพิ่มขึ้น - องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ดีขึ้น

2.1ข.(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective Considerations)

สวท. พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ภายใต้กระบวนการ “ระบบการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์องค์กร” โดยมุ่งสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็นด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาบุคลากร และประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งกระบวนการพิจารณาเพื่อสร้างความสมดุลขององค์กรได้ใช้สารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอก ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจาก Feedback Report ปีการศึกษา 2567 เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้มีความชัดเจน วัดผลได้ และเชื่อมโยงกับผลลัพธ์หมวด 7.5 อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติผ่านแผนปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับบุคคล การกำหนดตัวชี้วัด และระบบ Dashboard แบบ Real-time เพื่อให้ทุกกลุ่มงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร สวท. มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัด VOC และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ โดยนำผลลัพธ์สำคัญมาวิเคราะห์และปรับปรุงแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA เพื่อประเมินความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักองค์กรและผลลัพธ์ที่คาดหวัง (ตาราง 2.1ข(1-1))

สวท. บูรณาการวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เข้ากับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลัก โดยเชื่อมโยงกับหมวด 3 ด้านผู้รับบริการ หมวด 4 ด้านสารสนเทศและความรู้ หมวด 5 ด้านบุคลากร หมวด 6 ด้านการปฏิบัติการ และหมวด 7.5 ด้านผลลัพธ์องค์กร เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

สวท. โดย ผอ. รอง ผอ. และหัวหน้างานร่วมกันพิจารณากลยุทธ์องค์กร และจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อกำกับการดำเนินงานระดับหน่วยงานและระดับบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นให้ทุกโครงการและกิจกรรม มีความเชื่อมโยงกับเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ผลลัพธ์องค์กร และความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ ดังนี้ 1) สวท. ร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติการระยะยาว (แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี) และแผน ระยะสั้น (แผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนพัฒนาสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล แผนการบริหารความเสี่ยง และแผนกลยุทธ์ทางการเงิน) ที่สอดคล้องกับ กลยุทธ์พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด 2) คกก.บริหารสวท. ประชุมวิเคราะห์และทบทวนแผนปฏิบัติการ 3) สวท. ประชุมพิจารณาและจัดเตรียมโครงการ กิจกรรม งบประมาณที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงาน 4) การดำเนินงานของ สวท. ตามแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว 5) การติดตามการดำเนินการผ่านการประชุม และการติดตามไปยังผู้รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและโครงการหรือกิจกรรม สวท. มีกระบวนการทบทวนการดำเนินงานด้วย PDCA เพื่อประเมินและทบทวนกระบวนการทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งทบทวนสาระสำคัญของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้จากการทบทวนกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พบว่าควรมีการนำเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งในมิติการวิเคราะห์ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยคู่เทียบเพื่อสร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการบริการหรือการดำเนินงานที่ดีกว่ามาตรฐานเดิม และการใช้ Balanced Scorecard (BSC) มาช่วยในการจัดทำแผนเพื่อให้เกิดการบูรณาการที่ครอบคลุม

2.2ก.(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (Action Plan Implementation)

สวท. มีกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบผ่านกลไกการถ่ายทอด KPI และ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ จากระดับหน่วยงานสู่ระดับกลุ่มงานและรายบุคคล โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการและการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างความตกลงร่วมกัน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ชัดเจนในทุกยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 2.2ก(2)) เพื่อสร้างการรับรู้ในหน้าที่และบทบาท ของบุคลากรและมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สวท. มุ่งเน้นการดำเนินการที่สะท้อนผลอย่างยั่งยืนผ่านการบูรณาการผลสำเร็จของโครงการให้เป็นมาตรฐานการ ปฏิบัติงานประจำ โดยใช้วงจร PDCA เป็นกระบวนการหลักในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ ตารางที่ 2.2ก(2) ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับความพร้อมทางดิจิทัล และเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์			
KRs1 เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนรู้ที่ได้รับการใช้งานจริงจากนักศึกษาต่อปี	ร้อยละ	90	เจษฎา
KRs2 ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ	85	อมรรัตน์
KRs3 ระดับความพร้อมทางดิจิทัล (Digital Maturity Model: DMM)	ระดับ	Optimized	มัทนียา
KRs4 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (System Uptime)	ร้อยละ	100	เจษฎา
KRs5 ระยะเวลาในการแก้ปัญหา (Mean Time to Repair: MTTR)	นาที	1	เจษฎา
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับห้องสมุดสู่การเป็น Smart Library			
KRs1 ความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	เครือข่าย	1	ยุพิน
KRs2 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น	เครือข่าย	5	เมตตา
KRs3 จำนวนประชากรในท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนา	คน	150	มัทนียา
KRs4 จำนวนโรงเรียนขนาดเล็กในเขตพื้นที่บริการที่เข้าร่วมการยกระดับคุณภาพการศึกษา	โรงเรียน	10	เมตตา
KRs5 นวัตกรรมชุมชนนำองค์ความรู้ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยไปต่อยอด	คน	3	อำนาจ
KRs6 อัตราการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (E-resources) เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	20	เมตตา
KRs7 ห้องสมุดผ่านการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานจากสถาบัน หรือหน่วยงานระดับชาติ	รายการ	1	อัจฉริยะณัฐ
KRs 8 อัตราการใช้บริการห้องสมุดผ่านแอปพลิเคชันด้วยตนเอง (Self-Service) ของรายการยืมคืนทั้งหมด	50	ร้อยละ	ยุธิดา
KRs9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด	ร้อยละ	90	อมรรัตน์
ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างองค์การการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ			
KRs1 ผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ “EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE” (EdPEX)	คะแนน	276	ยุพิน
KRs2 ผู้รับการถ่ายทอดมีทักษะที่เพิ่มขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	ร้อยละ	90	มัทนียา
KRs3 ผู้เรียนที่มีทักษะสากล	ร้อยละ	90	มัทนียา
KRs4 บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมหรือสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	ร้อยละ	95	อัจฉริยะณัฐ
KRs5 ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ: (ITA)	คะแนน	95	อมรรัตน์
KRs6 ชุมชนหรือประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีสมรรถนะ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนตามบริบทเชิงพื้นที่และ ภูมิสังคมเพิ่มขึ้น	ร้อยละ	85	มัทนียา / เมตตา

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
KRs7 ผู้ที่ได้รับการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น (Upskills/Reskill/New skills)	จำนวน/คน	100	อัจฉริยะณัฐ
KRs8 จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคลากรและนำไปใช้ประโยชน์	จำนวน	1	อำนาจ
KRs9 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	kgCO ₂ e	1,000	ยุพิน
KRs10 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	90	อมรรัตน์

2.2ก.(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานกลางที่จัดสรรงบประมาณให้กับสวท. ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สวท.ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 18,122,818 บาท แยกเป็นงบประมาณจาก 3 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 10,295,960 บาท และงบประมาณรายได้ จำนวน 942,000 บาท และงบ บกศ. เพิ่มเติม จำนวน 6,884,858 บาท โดยมีขั้นตอนจัดสรรงบประมาณ ดังนี้

- 1) ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรที่รับผิดชอบ ร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดสรรงบประมาณให้สวท.
- 2) ผู้บริหารจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ รับทราบงบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้สวท. และชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอโครงการ/กิจกรรม เพื่อของบประมาณไปดำเนินการตามพันธกิจ
- 3) ผู้รับผิดชอบเขียนเสนอโครงการ/กิจกรรม เพื่อของบประมาณไปดำเนินการของสวท.
- 4) ผู้บริหาร ร่วมกันพิจารณาโครงการต่าง ๆ และจัดสรรงบประมาณตามโครงการ
- 5) ผู้บริหารนำเสนอของบประมาณตามโครงการต่าง ๆ ต่อ สภามหาวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติงบประมาณ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สวท. ได้จัดสรรงบประมาณโดยแยกเป็น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 2.2ก.(3-1) ตารางที่ 2.2ก.(3-1) การจัดสรรทรัพยากร

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบแผ่นดิน	งบบกศ.	งบกศ.บป.	บกศ. เพิ่มเติม	รวม	ร้อยละ
1. ยกระดับความพร้อมทางดิจิทัล และเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	6,253,900	-	-	6,884,858	13,138,758	
2. การยกระดับห้องสมุดสู่การเป็น Smart Library	4,042,060	-	-	-	4,042,060	
3. เสริมสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	642,000	300,000	-	942,000	
รวม	10,295,960.00	642,000	300,000	6,884,858	18,122,818	100

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร (Workforce Plans)

สวท. จัดทำแผนด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยมุ่งพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนองค์กร รวมทั้งเตรียมบุคลากรทดแทนในตำแหน่งสำคัญและพัฒนาบุคลากรเฉพาะทางด้านระบบเครือข่ายและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อรองรับการพัฒนาและบริกาการดิจิทัลของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (ตารางที่ 2.2ก(4-1))

จากการทบทวนผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สวท. นำแนวทางปรับปรุงกระบวนการวางแผนด้านบุคลากรทุกกลุ่มงาน โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการวิเคราะห์สมรรถนะบุคลากรทั้งในด้านสมรรถนะภาระงาน และช่องว่างด้านทักษะของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตารางที่ 2.2ก(4-1) แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนการขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทายด้านบุคลากร	แผนงาน/โครงการประจำปี 2569
1. เพื่อยกระดับระบบและบริการดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย และตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	บุคลากรขาดทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล, Data Analytics และ AI	- โครงการพัฒนาการบริหารจัดการ สวท. สู่ความเป็นเลิศ - ระบบ Dashboard แบบ Real-time - อบรมผู้พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ - จัดซื้อลิขสิทธิ์ Microsoft และ Adobe Creative Cloud - ค่าบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	บุคลากรมีภาระงานสูง และขาดทักษะด้านการออกแบบบริการดิจิทัล	- ค่าบำรุงรักษาห้องสมุดอัตโนมัติ - ระบบ Single Sign-On (OpenAthens) - ระบบ Turnitin - E-book ภาษาไทย/อังกฤษ - Library Tour Orientation 2569 - จัดทำหนังสือมีชีวิตอิเล็กทรอนิกส์
	ขาดบุคลากรเฉพาะทางด้าน Network, Security และ System Integration	- จัดซื้อระบบ Firewall - ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ - พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและสารสนเทศ - บำรุงรักษา Router/Log File/Authen System
2. เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรขาดทักษะด้าน Data Analytics และการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหาร	- ระบบ Dashboard แบบ Real-time - โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการ สวท. สู่ความเป็นเลิศ - บำรุงรักษาระบบบริหารการศึกษ - ค่าบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ขาดบุคลากรเฉพาะทางด้าน System Integration	- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศ - ระบบ Cybersecurity - ระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลกลาง
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายความร่วมมือในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	บุคลากรบางส่วนใกล้เกษียณ และเกิดช่องว่างด้านทักษะในอนาคต	- อบรมหลักสูตร “AI พลิกโฉมงานราชการ” - อบรม Digital Literacy - จัดซื้อชุดข้อสอบ Digital Literacy (DL) - ส่งเสริมทักษะดิจิทัลให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทายด้านบุคลากร	แผนงาน/โครงการประจำปี 2569
	การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ความต่อเนื่องขององค์ความรู้และคุณภาพองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - อบรมยุวบรรณารักษ์และห้องสมุดสีเขียว - พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ - สำรวจและพัฒนาโรงเรียนในพื้นที่อยุธยาและอ่างทอง - โครงการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX - โครงการพัฒนาการบริหารจัดการ สวท. สู่วิถีความเป็นเลิศ

2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สวท. มีระบบการกำหนดตัววัดผลการดำเนินการ KPI ที่เป็นระบบ โดยกำหนดผ่านกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่วิเคราะห์จากบริบทองค์กร ผลการดำเนินงานย้อนหลัง และความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis และ TOWS Matrix เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์สำคัญครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพบริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน การพัฒนาดิจิทัล การพัฒนาบุคลากร และการบริหารองค์กร โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล โดยมีกระบวนการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง ผ่านระบบ Dashboard และสารสนเทศแบบ Real-time ทั้งในรายเดือน รายไตรมาส และรายปี โดยผู้บริหารใช้ข้อมูลวิเคราะห์แนวโน้มและทบทวนผลการดำเนินงานตามวงจร PDCA เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแผนงาน กระบวนการ และการตัดสินใจเชิงบริหาร ส่งผลให้ระบบตัววัดผลการดำเนินการของ สวท. มีความเชื่อมโยง ครอบคลุม และสนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2ก.(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

สวท. มีระบบการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เป็นระบบ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีการถ่ายทอดผลการคาดการณ์ที่แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ 1) ระยะสั้น ใช้กำกับติดตามตัวชี้วัด (KPI) รายเดือนและรายไตรมาสผ่านระบบ Dashboard แบบ Real-time และการประชุมติดตามผล และ 2) ระยะยาว ใช้ประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี แผนพัฒนาบุคลากร และการจัดสรรทรัพยากร การกำกับติดตามและทบทวนผลการคาดการณ์อย่างสม่ำเสมอโดยผู้บริหาร ด้วยกระบวนการวงจร PDCA จากข้อมูล KPI และการวิเคราะห์แนวโน้มมาใช้ในปรับปรุงแผนงาน และกระบวนการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีการนำข้อมูลจากการเทียบเคียง (Benchmarking) กับคู่เทียบมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้รองรับทักษะใหม่ที่จำเป็นในอนาคต รวมทั้งขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

สวท. มีกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีความคล่องตัว เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยการติดตามปัจจัยภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่องผ่านระบบ KPI แผนบริหารความเสี่ยง และ VOC เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมาย จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและความเสี่ยงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนค่าเป้าหมาย แผนงาน และการจัดสรรทรัพยากรใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อผู้รับบริการและความต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ ทั้งนี้การถ่ายทอดแผนปฏิบัติ

ราชการที่ได้รับการปรับปรุงใหม่มีการดำเนินการผ่านกลไกการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ คณะกรรมการดำเนินงานฯ และสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรรับทราบแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลง นำไปสู่การดำเนินงานที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ใหม่ได้อย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ผู้บริหารมีการกำกับติดตามและประเมินผลหลังการปรับแผน ผ่านระบบ Dashboard และรายงานการประชุม โดยการนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการให้มีความแม่นยำ และรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วยกระบวนการวงจร PDCA จากการทบทวนกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการในปี 2569 พบว่าควรมีการใช้เครื่องมือที่สนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคาดการณ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Resilience) เช่น การพิจารณาใช้ Strategic Foresight เพื่อมองหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ท่ามกลางภาวะวิกฤต

หมวด 3 ลูกค้ำ (Customer Expectation)

สวท. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้น VOC ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ มาวิเคราะห์ และใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สวท. ได้ทบทวนและประเมินกระบวนการดำเนินงาน นำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและคำนึงถึงผู้ใช้บริการในอนาคต มีการประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน เพื่อนำมากำหนดนโยบาย แนวทางพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามโครงร่างองค์กร (ภาพที่ OP.1ข.(1) และ ภาพที่ 3.1-1)



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

สวท. กำหนดการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เช่น แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถามด้วยวาจา เว็บไซต์ Facebook Line Official และ ARIT Line Bot เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างรอบด้าน คกก.ประกันคุณภาพหมวด 3 นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และประมวลผลร่วมกับสถิติการให้บริการ เพื่อใช้ในการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการและนวัตกรรมดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ถ้ายทอดแนวทางการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบผ่านการประชุมและระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ยังมีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์แนวโน้มปัญหา และทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการผ่าน PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 3.1-1)

3.1ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Student and Other Customers)

3.1ก.(1) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Student and Other Customers)

สวท. ได้ประชุมทบทวนและกำหนดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยนำผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2567 มาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สวท. มีช่องทาง VOC ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ที่หลากหลายและครอบคลุม (ตารางที่ 3.1ก.(1-1)) เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวางแผน พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานสู่ผู้ปฏิบัติงานผ่าน คู่มือการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศองค์กร รวมทั้งกำกับติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานผ่าน PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง เรียนรู้พฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากข้อมูลการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมบริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง” สวท. นำความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้า จากปีการศึกษา 2567 มาพัฒนากระบวนการบริการเชิงรุก จากเดิมที่ให้บริการเฉพาะด้านห้องสมุด ปรับเป็นการให้บริการที่ครอบคลุมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ARIT Connect) ในปีการศึกษา 2568 เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว (ตารางที่ 3.1ก.(1-2)) ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความผูกพันของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น (ผลลัพธ์หมวด 7.2ก.-1, 7.2ก.(2-2) และ 7.2ก.-3)

ตารางที่ 3.1ก.(1-1) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

พันธกิจ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
- วิทยบริการ - เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้รับบริการ ภายใน (อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ภายใน มหาวิทยาลัย)	1. การสื่อสารโดยตรง 1.1 การให้บริการผ่าน Help Desk / Service Desk (ทุกวัน) 1.2 ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1 ครั้ง/ปี) 1.3 กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด (1 ครั้ง/ปี) 1.4 อบรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (2 ครั้ง/ปี) 1.5 อบรม Digital Literacy (1 ครั้ง/ปี) 1.6 กิจกรรมบริการเชิงรุก ARIT Connect (12 ครั้ง/ปี) 1.7 การแจ้งข้อเสนอแนะต่อบุคลากรโดยตรง (ทุกวัน) 2. การสื่อสารแบบเอกสาร/ข้อร้องเรียน 2.1 กล้องรับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (ทุกวัน) 3. ช่องทางออนไลน์ 3.1 Website, Facebook, Line Official (ทุกวัน) 3.2 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ทุกวัน) 3.3 แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง / ปี)	รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลผู้ให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ พัฒนาช่องทางการสื่อสาร และทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการผ่าน PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง	1. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. หัวหน้างาน 4. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ 5. คกก. ประกันคุณภาพฯ หมวด 3 6. ผู้ดูแลระบบ/แอดมินเพจ	7.2ก.-1 7.2ก.(2-2) 7.2ก.-3

ตารางที่ 3.1ก.(1-2) กระบวนการบริการเชิงรุก เพื่อสร้างความสัมพันธ์และรับฟังเสียงผู้ให้บริการ

กลุ่มลูกค้า	หน่วยงานที่ให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	วิธีการติดตามและปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ ภายใน (อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย)	1. คณะครุศาสตร์ 2. คณะ มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ 3. คณะวิทยาการ จัดการ 4. คณะ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี 5. บัณฑิตวิทยาลัย	1. รับฟังความต้องการ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 2. ให้บริการรับคืนหนังสือและทรัพยากร สารสนเทศ 3. แนะนำการยืมต่อหนังสือผ่านระบบ ออนไลน์ (Renew Online) 4. ให้คำแนะนำด้านการเขียน บรรณานุกรมและการสืบค้นข้อมูลทาง วิชาการ 5. ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งาน ระบบดิจิทัล (ใหม่) 6. แนะนำหนังสือใหม่และทรัพยากร สารสนเทศใหม่ (New Books) 7. ให้คำแนะนำการเข้าถึงฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นข้อมูล 8. ให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน ระบบถาม ตอบอัตโนมัติผ่านหน้าเว็บไซต์ สวท. 9. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านการ อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Library)	1. สำนวความพึงพอใจและ ข้อเสนอแนะหลังการให้บริการ 2. รวบรวม วิเคราะห์ และสรุป ข้อมูลการใช้บริการและข้อ ร้องเรียน 3. ทบทวนผลการดำเนินงานใน การประชุมหน่วยงาน 4. นำผลการประเมินไปปรับปรุง รูปแบบการให้บริการและพัฒนา ช่องทางออนไลน์ 5. ติดตามผลหลังการปรับปรุง เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	- ฝ่ายวิทยบริการ (บรรณารักษ์) - ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ - คกก.ประกัน คุณภาพฯ หมวด 3

3.1ก.(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other Customers)

สวท. วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี โดยนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์ เช่น โรงเรียนและนักเรียนในเขตพื้นที่ เพื่อใช้ในการวางแผนและออกแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต มี VOC ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook Line Official การให้บริการห้องสมุดเชิงรุก ARIT Connect และกล่องรับฟังความคิดเห็น เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของลูกค้าเชิงลึก (ตาราง OP.1ข.(2)-1) โดยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และจัดทำเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนาการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละปี นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์แนวทางการให้บริการของหน่วยงานที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียง ผ่านข้อมูลการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) (ตารางที่ 4.1ก.(1)) เพื่อนำมาเปรียบเทียบ วิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน (ผลลัพธ์ที่ 7.2ก.-17.2ก.-37.2ก.(2-2))

ตารางที่ 3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมี

บริการ/พันธกิจ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
วิทยบริการ เทคโนโลยี สารสนเทศ	ผู้รับบริการ ภายนอก (บุคคลภายนอก ศิษย์เก่า ชุมชน หน่วยงาน ราชการ หน่วยงาน เอกชน โรงเรียน/ นักเรียนในเขต พื้นที่)	1. การสื่อสารโดยตรง 1.1 ยุวบรรณารักษ์และห้องสมุดสีเขียว ฯ (2 ครั้ง/ปี) 1.2 การดำเนินโครงการตามแนวพระราชดำริฯ (10 ครั้ง/ปี) 1.3 โครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21 (2 ครั้ง/ปี) 1.4 โครงการสัปดาห์ห้องสมุดในยุคดิจิทัล (1 ครั้ง/ปี) 1.6 การสอบถามความ ต้องการ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยวาจา (ทุกวัน) 2. การสื่อสารด้วยการเขียน 2.1 กล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ทุกวัน) 2.2 หนังสือร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจาก ผู้ให้บริการ (ทุกวัน) 3. การสื่อสารออนไลน์ 3.1 เว็บไซต์ของหน่วยงาน (Website) (ทุกวัน) 3.2 Facebook Page (ทุกวัน) 3.3 Line Official Account (ทุกวัน) 3.4 แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่ พึงพอใจในการใช้บริการ (2 ครั้ง/ปี)	รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลผู้ให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุง การให้บริ การ พัฒนาช่องทาง สื่อสาร และทบทวน ประสิทธิ ผลของ กระบวนการผ่าน PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง	1. รองผอ.ฝ่ายวิทย บริการ 2. หัวหน้างาน 3 คกก.ประกัน คุณภาพฯ หมวด 3 4. เจ้าหน้าที่ประจำ จุดบริการ 5. ผู้ดูแลระบบ/แอด มินเพจ	7.2ก.-1 7.2ก.-3 7.2ก.(2-2)

3.1ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ (Student and Other Customers Segmentation, and Program and Service Offerings)

3.1ข.(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customers Segmentation)

สวท. วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าจากสถิติการใช้บริการ เพื่อออกแบบบริการและช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร (OP1ข.(2)-1) ที่กำหนดกลุ่มลูกค้าเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการภายใน และผู้รับบริการภายนอก (ตารางที่ 3.1ข.(1) นอกจากนี้ สวท. ยังให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในอนาคต เช่น โรงเรียนเครือข่าย นักเรียนในเขตพื้นที่ และศิษย์เก่า โดยนำข้อมูลการใช้บริการ แนวโน้มด้านดิจิทัล และข้อมูล VOC มาวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ความต้องการและพัฒนาบริการเชิงรุก พร้อมนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการพัฒนาบริการดิจิทัลและสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ ผ่านกระบวนการ PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง จากการเรียนรู้พบว่าผู้ให้บริการต้องการช่องทางสื่อสารแบบ Real-Time เพิ่มขึ้น สวท. จึงพัฒนา ARIT Line Bot และบริการออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และการเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3.1ข.(1) การวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อออกแบบการให้บริการ

การจำแนกกลุ่มลูกค้า	แหล่งสารสนเทศและข้อมูลที่ใช้	เกณฑ์ในการจำแนก	เป้าหมายในการนำไปจัดบริการ
1. ผู้รับบริการภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายและหลักสูตรของมหาวิทยาลัย - สถิติการเข้าใช้บริการ สวท. - ข้อมูลสถิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ - ผลประเมินความคาดหวัง/ความผูกพัน 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นกลุ่มที่ขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยโดยตรง (การเรียนการสอน/วิจัย) - มีความถี่และพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสูง 	เน้นบริการที่รวดเร็ว ทันสมัย ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service, ARIT Line Bot) และสนับสนุนการทำวิจัย/ปฏิบัติงาน
2. ผู้รับบริการภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (ด้านบริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น) - ข้อมูลจากโครงการลงพื้นที่ชุมชน - หนังสือขอความอนุเคราะห์/สถิติการติดต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นกลุ่มที่ตอบสนองพันธกิจด้านการบริการสังคมและการพัฒนาท้องถิ่น - มีพฤติกรรมต้องการใช้พื้นที่เรียนรู้ ห้องประชุม และการอบรมเฉพาะทาง 	เน้นการบริการวิชาการเชิงรุก โครงการชุมชนดิจิทัล นวัตกรรมหนังสือมีชีวิต และส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ในชุมชน

3.1ข.(2) การจัดหลักสูตรและบริการ (Program and Service Offerings)

สวท. มีกระบวนการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้า ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม (ตารางที่ 3.1ข.(2)) พร้อมถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และพัฒนาบริการดิจิทัล เช่น Book Delivery Service, Renew Online, QR Code, Co-Working Space และการอบรม Upskill/Reskill ด้านดิจิทัล

จากการเรียนรู้ และทบทวนผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2567 พบว่าผู้ให้บริการต้องการช่องทางชำระค่าบริการที่สะดวกและลดการใช้เงินสด ในปีการศึกษา 2568 จึงพัฒนาระบบ ARIT e-Payment เพื่อ

รองรับการชำระค่าบริการและค่าปรับออนไลน์ ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีการติดตาม ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการผ่านกระบวนการวงจร PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศสู่กระบวนการ ตามหมวด 4.1ข.(1) และหมวด 6.1ก.(1) เพื่อสนับสนุนผลลัพธ์ ด้านกระบวนการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 3.1ข.(2) ความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ประเด็นความต้องการ (VOC)	ความคาดหวัง	การตอบสนองของบริการ	การปรับปรุง/นวัตกรรมบริการ	ผลลัพธ์
ผู้รับบริการภายใน (นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร)	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบบริการดิจิทัลที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน - ทรัพยากรสารสนเทศ และ e-Resources ที่เพียงพอ - อินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศเสถียร - พื้นที่เรียนรู้และทำงานร่วมกันเพียงพอ - บุคลากรมี Service Mind และทักษะดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบบริการมีความคล่องตัวและต่อเนื่อง - เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตลอดเวลา - สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ - บุคลากรให้บริการอย่างมีอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนา Smart Library e-Payment - Book Delivery Service / Renew / QR Code - พัฒนา ARIT Line Bot แจ้งเตือนบริการ - เพิ่ม Wi-Fi และคอมพิวเตอร์บริการ - ปรับปรุง Learning 	จากการทบทวนผลการดำเนินงานและ VOC พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการลดการใช้เงินสด จึงพัฒนา ARIT e-Payment เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการ	7.2ก.-1 7.2ก.-3 7.2ก.(2-2)
ผู้รับบริการภายนอก (ชุมชน โรงเรียน ศิษย์เก่า หน่วยงานรัฐ เอกชน บุคคลภายนอก)	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าถึงข้อมูลข่าวสารง่ายและทันสมัย - ช่องทางสื่อสารสะดวกและรวดเร็ว - ต้องการบริการเชิงรุก - กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้หลากหลาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลถูกต้องทันสมัย - มีช่องทางติดต่อที่ง่ายและรวดเร็ว - ได้รับบริการอย่างเท่าเทียมและต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาช่องทางออนไลน์ (Website / Line / Facebook) - จัดบริการเชิงรุก (Outreach Service) - จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้-เปิดบริการทรัพยากรออนไลน์บางส่วน 	นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบกิจกรรม ช่องทางสื่อสาร และบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่องผ่าน PDCA และ KM	7.2ก.-1 7.2ก.-3 7.2ก.(2-2)

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สวท. มีแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับ VOC ควบคู่กับการประเมินระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลายและต่อเนื่อง ภายหลังจากการดำเนินงานในปีการศึกษา 2568 ได้ประชุมทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาประกอบการปรับปรุง ออกแบบ และวางแผนการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการสร้างประสบการณ์และความผูกพันของลูกค้า (ARIT Customer Experience) (ภาพที่ 3.1-2)

ทั้งนี้ สวท. ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่การวางแผนรูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ผลลัพธ์ 7.2ก-3)



ภาพที่ 3.1-2 แนวทางการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า

3.2ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other Customers Relationship and Support)

3.2ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สวท. มีแนวทางการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (OP.1ก.(2)) และเชื่อมโยงกับพันธกิจด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ และการสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการตาม OP.1ข.(2)-1 โดยนำข้อมูลจาก VOC ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน มาวิเคราะห์ผ่านระบบสารสนเทศและรายงานผลการดำเนินงาน (ภาพที่ 4.1) ใช้วางแผนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และพัฒนาารูปแบบบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ทั้งสำหรับผู้รับบริการภายในและภายนอก เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุดยุคดิจิทัล การอบรม Digital Literacy การแนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ การให้บริการ Help Desk และกิจกรรมบริการวิชาการแก่ชุมชน (ตารางที่ 3.2ก.(1))

คก.ดำเนินงานประกันคุณภาพ หมวด 3 มีการติดตามประเมินผลผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ และสถิติการให้บริการ เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการผ่าน PDCA และ KM อย่างต่อเนื่อง จากการทบทวนพบว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าถึงบริการและพื้นที่เรียนรู้มากขึ้น สวท. จึงปรับปรุงระบบ QR Code การเข้าใช้บริการ ARIT Line Bot การพัฒนา Co-Working Space

และเพิ่มช่องทางบริการดิจิทัล ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามผลลัพธ์

7.2ก.(2-1) และ 7.2ก.(2-3)

ตารางที่ 3.2ก.(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มผู้ให้บริการ	วัตถุประสงค์	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	การติดตามประเมินผล	การนำผลประเมินไปปรับปรุงบริการ
1. ผู้รับบริการภายใน (นักศึกษา/อาจารย์/ บุคลากร)	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างการรับรู้และการเข้าถึงบริการ - ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ - พัฒนาทักษะดิจิทัลและการเรียนรู้ตลอดชีวิต - สร้างความผูกพันกับองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลออนไลน์ - Help Desk/Walk-in Service ให้คำปรึกษา - กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน (เช่น สูดยอนน์ก่อนอ่าน) - สัปดาห์ห้องสมุดยุคดิจิทัล - อบรม Digital Literacy/AI / Microsoft 365 - กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - สสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ - ประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ - วิเคราะห์ข้อเสนอแนะหลังใช้บริการ - รายงานผลการใช้บริการและสถิติระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการเข้าใช้ห้องสมุดให้สะดวกขึ้น (เช่น QR Code การเข้าใช้บริการ ARIT Line Bot) - ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เพิ่มการบริการใน Co-Working Space และมาตรการลดเสี่ยงรบกวน
2. ผู้รับบริการภายนอก (บุคคลภายนอก/ หน่วยงานรัฐ/เอกชน/ ชุมชน/โรงเรียน/ศิษย์เก่า)	<ul style="list-style-type: none"> - ขยายบริการสู่สังคม - ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต - สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและบริการวิชาการ - ยกระดับภาพลักษณ์องค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการวิชาการแก่สังคม - กิจกรรมร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่ (เครือข่ายความร่วมมือ) - อบรมโครงการยุวบรรณารักษ์และห้องสมุดสีเขียว - พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง - อบรม Digital Literacy ให้กับชุมชนและโรงเรียน - การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Digital Service Platform) 	<ul style="list-style-type: none"> - สสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ - เก็บข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม - ประเมินผลการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงบริการ - รายงานผลการดำเนินงานและการใช้บริการ - แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจรายโครงการ/กิจกรรม - จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ/ชุมชนที่ได้รับการพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> - นำความต้องการของชุมชนมาพัฒนานวัตกรรมใหม่ เช่น หนังสือมีชีวิต (Living Books) - ยกระดับระบบสารสนเทศเพื่อรองรับเครือข่ายความร่วมมือ - นำข้อเสนอแนะมาออกแบบบรรยากาศห้องสมุดดิจิทัล และมีพื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้

3.2ก.(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customers Access and Support)

สวท. ยกระดับการบริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามสมรรถนะหลัก ได้แก่ Academic Resources, Rapid Service, Information และ Talent (OP.1ก.(2)) โดยพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยดิจิทัล ได้พัฒนาช่องทางการสื่อสารและการให้บริการที่หลากหลาย ทั้ง Website, Facebook, Group Line ของ 5 คณะ, Tiktok, บริการเชิงรุก ARIT Connect และแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจจากการเรียนรู้และทบทวนข้อมูลการรับฟังเสียงของลูกค้า และผลลัพธ์ 7.2 ผู้บริหารได้ประชุมถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการบริการได้สะดวก รวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สวท. มีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย พร้อมประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม จากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพที่ 3.2ก.(3)) ซึ่งเชื่อมโยงกับการจัดการกระบวนการ (ภาพที่ 4.1) ซึ่งข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางจะถูกรวบรวม วิเคราะห์แนวโน้ม และจัดทำรายงานเสนอในที่ประชุมผู้บริหารทั้งรายเดือนและรายปี เพื่อนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ กำหนดมาตรการแก้ไข ป้องกัน และจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีหัวหน้างานและผู้รับผิดชอบแต่ละระบบร่วมกันกำกับติดตามและถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร



ภาพที่ 3.2ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการสื่อสาร (รับข้อร้องเรียน)	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา การแก้ไข	การวิเคราะห์และการนำข้อมูลไปใช้
1. การสื่อสารต่อหน้า/On-site - เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ประจำจุด บริการ	ทันที	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทันที และบันทึก ข้อมูลเพื่อรายงานหัวหน้างาน
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ - โทรศัพท์จุดบริการ - สายตรงผู้อำนวยการ	ทุกวันทำการ / ตลอดเวลา	เจ้าหน้าที่ประจำจุด/ แอดมิน (ผู้อำนวยการ)	ทันที หรือภายใน 3 วัน	บันทึกข้อร้องเรียน ส่งการเร่งด่วน และ สื่อสารทำความเข้าใจให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง การแก้ไข
3. การสื่อสารออนไลน์ (Online) - เฟซบุ๊ก (Facebook) - ไลน์กลุ่ม 5 คน - ARIT Line Bot	ตลอดเวลา (Real-time)	แอดมินเพจ/แอดมิน ระบบ	ภายใน 3 วัน	ติดตามและตอบกลับอย่างรวดเร็ว โดย ข้อมูลจะถูกรวบรวมเพื่อวิเคราะห์ และ รายงานต่อที่ประชุม
4. การสื่อสารด้วยการเขียน - กล่องรับฟังความคิดเห็น	1 ครั้ง/สัปดาห์	เจ้าหน้าที่ประจำจุด บริการ	ภายใน 1 สัปดาห์	รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเพื่อ จัดทำรายงานสรุป เสนอมาตรการป้องกัน
5. การประเมินผลภาพรวม - แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจ	2 ครั้ง/ปี	คกก. 3 ลูกค้ำ	วิเคราะห์และ กำหนดมาตรการ แก้ไขอย่างเป็น ระบบ	นำข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจมา วิเคราะห์หาสาเหตุ จัดทำมาตรการแก้ไข ป้องกัน และนำไปจัดทำแผนการให้บริการ ประจำปี

ปีการศึกษา 2568 คกก.ประกันคุณภาพหมวด 3 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการ
ข้อร้องเรียน เพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการจัดการข้อเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยแบบสอบถามมีการประเมิน
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเหมาะสมของการแก้ไขปัญหา และการติดตามผล

3.2ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

สวท. ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มภายใต้หลักความเสมอภาค โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ โดยกำหนด
สิทธิและหลักเกณฑ์การใช้บริการอย่างชัดเจนตามประเภทผู้ใช้บริการ ตามระเบียบ มร.อย. ว่าด้วยการ
ให้บริการ สวท. เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ครอบคลุมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดดิจิทัล ระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต พื้นที่การเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม และบริการเทคโนโลยี
สารสนเทศต่าง ๆ พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้
อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม นอกจากนี้มีการทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่าน
คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ติดตามและประเมินความพึงพอใจด้านความเป็นธรรม เพื่อนำผลไปพัฒนาการ
ให้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและได้รับบริการอย่างเป็นธรรมและต่อเนื่อง

3.2ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other Customers Satisfaction and Engagement)

สวท. ดำเนินการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมด้านคุณภาพบริการและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือหลากหลาย เช่น แบบประเมินออนไลน์, การสังเกต, การสัมภาษณ์ และสถิติการใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน (ตารางที่ 3.2ข.(1)) ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์และนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการและกระบวนการทำงาน จากผลการวิเคราะห์พบประเด็นสำคัญ ได้แก่ สัญญาณอินเทอร์เน็ต พื้นที่อ่านหนังสือ และจำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย, เพิ่มพื้นที่การใช้งานที่หลากหลาย (Flexible Space) พร้อมเปิดช่องทางติดตามผลและรับข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความผูกพันของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น (ผลลัพธ์หมวด 7 ภาพที่ 7.2ก.-1- 7.2ก.-4, 7.2ก.(2-1))

ตารางที่ 3.2ข.(1) การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และแนวทางพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการ

กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ทำการค้นหาและประเมิน	เครื่องมือ / ช่องทางการค้นหา	ความถี่	การใช้ผล/ปรับปรุง
ผู้รับบริการภายใน	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน	แบบประเมินออนไลน์, การสังเกต, การสัมภาษณ์ และสถิติการใช้บริการ	2 ครั้ง/ปี + Real-time	วิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน แก้ปัญหา เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย, เพิ่มพื้นที่การใช้งานที่หลากหลาย
ผู้รับบริการภายนอก	ความพึงพอใจบริการวิชาการ/ การเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และ ความผูกพันเครือข่าย	แบบประเมินหลังโครงการ, สัมภาษณ์, สถิติการใช้บริการ	ตามกิจกรรม	นำข้อเสนอแนะพัฒนานวัตกรรมและบริการชุมชน

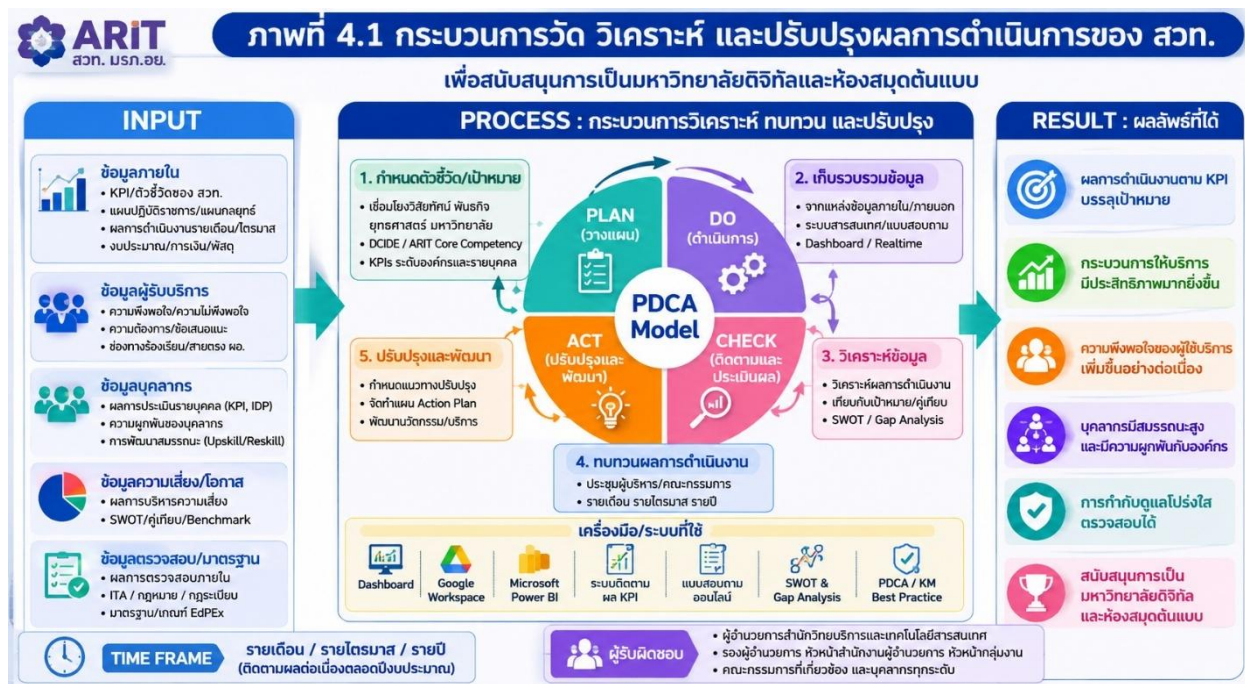
สวท. ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบ และกำหนดแนวทางปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม โดยพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายให้ครอบคลุมและมีเสถียรภาพมากขึ้น อัปเดตเป็น Wi-Fi 6 และปรับเพิ่ม/จัดตำแหน่ง Access Point ให้เหมาะสมกับพื้นที่ใช้งาน รวมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการเครือข่าย นอกจากนี้ ได้จัดหาและบริหารทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ และเพิ่มพื้นที่การใช้งานที่หลากหลาย พร้อมทั้งปรับปรุงพื้นที่อ่านหนังสือให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเปิดรับข้อเสนอแนะจากผู้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

สวท. ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสวท.มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา โดยรวบรวมข้อมูลระดับความพึงใจจากผู้บริการย้อนหลัง 3 ปี พบว่า สวท. มีผลประเมินความพึงพอใจในลำดับที่ 3 ทั้งนี้ได้นำผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 7.2ก.-2)

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

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสวท. (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

สวท. ใช้ระบบการวัด วิเคราะห์ และ KM (ภาพที่ 4.1) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยเชื่อมโยงตัวชี้วัดสำคัญ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลสารสนเทศ การรับฟังเสียงของลูกค้า และองค์ความรู้ของบุคลากร เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ การปรับปรุงงาน และการสร้างนวัตกรรมบริการ (ภาพที่ 4.1)



ภาพที่ 4.1 ระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของ สวท.

4.1ก. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

ผู้บริหารสวท. กำหนดตัววัดผลการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ ด้านวิทยบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริบทการแข่งขัน เพื่อให้ตัววัดครอบคลุมผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร ระดับยุทธศาสตร์ ระดับกระบวนการ และระดับปฏิบัติการ จากนั้นรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากแหล่งข้อมูลที่แสดง (ตาราง 4.1ก(1)) เพื่อนำมาใช้ติดตาม วิเคราะห์ และรายงานผลตามรอบเวลา

สวท. ติดตามตัววัดตามความสำคัญของข้อมูล ได้แก่ รายงานหรือรายสัปดาห์สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและงานบริการ รายเดือนสำหรับตัววัดระดับกระบวนการ รายไตรมาสสำหรับตัววัดยุทธศาสตร์ ความเสี่ยง งบประมาณ และคุณภาพบริการ และรายปีสำหรับการทบทวนแผนปฏิบัติการและรายงานผลลัพธ์ หมวด 7 หากพบว่าตัววัดผลไม่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร สวท. จะทบทวนและปรับตัววัดให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลาและใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 4.1ก(1))

ตารางที่ 4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการของ สวท.

ตัววัดผล	แหล่งข้อมูล	ความถี่ในการติดตามผล	ผลลัพธ์	
ด้านการบริหารจัดการ				
งบประมาณและทรัพยากร	- การใช้จ่ายงบประมาณตามแผน - ความคุ้มค่าของโครงการ - การใช้ทรัพยากรสนับสนุนบริการ	รายงานงบประมาณ, รายงานการเงิน, รายงานผลโครงการ	Q / Y	7.5
บุคลากรและสมรรถนะ	- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา - การเข้าร่วมอบรม - ทักษะดิจิทัล - ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	รายงานพัฒนาบุคลากร, ผลประเมินการปฏิบัติงาน, รายงานการอบรม	Q / Y	7.3
ยุทธศาสตร์และแผนงาน	- ร้อยละความสำเร็จของโครงการ - ความก้าวหน้าตามแผนปฏิบัติราชการ - การบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์	รายงานแผนงาน/โครงการ, รายงานผลการดำเนินงาน, Dashboard	Q / Y	7.5
ด้านวิทยบริการ				
วิทยบริการและห้องสมุดดิจิทัล	- จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด - จำนวนการเข้าถึง E-Resources - การใช้บริการออนไลน์ - จำนวนหนังสือ/ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ, OPAC, ฐานข้อมูลออนไลน์, รายงานการใช้บริการ	M / Q / Y	7.1
คุณภาพบริการและผู้ใช้บริการ	- ระดับความพึงพอใจ - จำนวนข้อร้องเรียน - จำนวนข้อเสนอแนะ - ความต้องการบริการใหม่	แบบสอบถามความพึงพอใจ, ช่องทางรับข้อร้องเรียน, ARIT Line Bot, แบบประเมินบริการ	Q / Y	7.2
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ความพร้อมใช้งานของระบบ - จำนวนเหตุขัดข้อง - ระยะเวลาแก้ไขปัญหา - จำนวนคำขอรับบริการ Helpdesk	ระบบเครือข่าย, Server, Helpdesk, รายงานผู้ดูแลระบบ, Log การให้บริการ	D / W / M	7.2
ความเสี่ยงและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	- จำนวนเหตุการณ์ความเสี่ยงด้าน IT - การสำรองข้อมูล - การกำหนดสิทธิ์เข้าถึงระบบ - การปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัย	รายงานความเสี่ยง, รายงาน IT, Log ระบบ, รายงานการสำรองข้อมูล	M / Q / ตามสถานการณ์	7.1

หมายเหตุ: ความถี่ Y: ปีละครั้ง, Q: ไตรมาส, M: เดือนละครั้ง, W: รายสัปดาห์, D: รายวัน

4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สวท. มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (ตารางที่ 4.1ข.(1) โดยสวท. ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ รวมทั้งสอดคล้องกับสมรรถนะหลัก ด้านแหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สวท. กำหนดคู่เทียบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ที่มีบริบท ภารกิจ และกลุ่มผู้ใช้บริการใกล้เคียงกัน ในปีการศึกษา 2568 ได้พิจารณาประเด็นเปรียบเทียบ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 4.1ก.(2)-1) เนื่องจากเป็นบริการสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการสนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัย และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของ สวท. โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ 7 ฐาน ได้แก่ Scopus, Springer, ScienceDirect, Emerald Insight, SciVal, ACM และ ASC ทั้งนี้ สวท. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ โดยพิจารณาจากแหล่งข้อมูล ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล และความครบถ้วนของข้อมูล ผลการเปรียบเทียบถูกนำไปใช้ทั้งในระดับปฏิบัติการ เช่น การปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และการอบรมผู้ใช้บริการ การเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการ

ตาราง 4.1 ก.(2) จำนวนครั้งการเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มหาวิทยาลัย	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	รวม
มร.พระนครศรีอยุธยา	18,619	3,916	5,684	28,219
มร.เทพสตรี	10,968	3,676	1,160	15,804
มร.วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์	24,122	13,924	14,245	52,291
มร.ราชนครินทร์	5,278	2,457	2,879	10,614
มร.ราไพพรรณี	9,205	1,714	1,224	12,143

หมายเหตุ: *ข้อมูลปี พ.ศ. 2569 เป็นข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2569



ภาพที่ 4.1ก(2)-1 กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของ สวท.

4.1ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 4.1 ข-1 กระบวนการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการของ สวท.

4.1ข.(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของ สวท.

สวท. กำหนดวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร เพื่อรองรับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ตาม OP.2ข. และครอบคลุมภารกิจทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ ด้านวิทยบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารใช้ระบบการทบทวนผลการดำเนินงานเชิงบูรณาการผ่านการประชุมผู้บริหารและคกก.ที่เกี่ยวข้องในระบทรายเดือน รายไตรมาส และรายปี ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการทบทวนประกอบด้วยข้อมูลจากแหล่งข้อมูล (ตารางที่ 4.1ก.(1)) โดยนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานและแนวทางในการปรับปรุง (ตารางที่ 4.1ข.(1)) สวท. นำกระบวนการดังกล่าวไปใช้ครอบคลุมทุกพันธกิจและกลุ่มงาน โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานผ่านแนวโน้ม (Trend Analysis) การเปรียบเทียบกับเป้าหมายและคู่แข่ง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ (Gap Analysis) ในด้านการบริหารจัดการ ด้านวิทยบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตาราง 4.1ข.(1)) จากการเรียนรู้ในการดำเนินงาน สวท. พบว่าการใช้ข้อมูลหลายมิติร่วมกัน ช่วยให้การวิเคราะห์มีความแม่นยำและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วมากขึ้น จึงปรับปรุงวิธีการทบทวนจากการพิจารณาผลการดำเนินงานรายด้านไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ กระบวนการ และผลลัพธ์เข้าด้วยกัน โดยบูรณาการข้อมูลดังกล่าวสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง การจัดสรรทรัพยากร และการพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุนสมรรถนะหลักด้าน ARIT และการบรรลุผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจผู้รับบริการ และผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรตามหมวด 7.1 7.2 และ 7.4

ตารางที่ 4.1ข.(1) การวิเคราะห์ ทบทวนและขีดความสามารถของสวท.

ประเด็นการทบทวน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลการทบทวน	กลยุทธ์วิเคราะห์	การวางแผนเพื่อปรับปรุง
ด้านการบริหารจัดการ					
กระบวนการจัดทำแผนและการบริหารเชิงกลยุทธ์	Q / Y	ผอ. รองผอ. หัวหน้างาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	แผนงานมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และบริบทองค์กร แต่ยังคงเพิ่มการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้เป็นระบบมากขึ้น	การประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการติดตามตัวชี้วัด	1) ปรับกระบวนการ จัดทำแผนให้เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงาน 2) พัฒนาระบบข้อมูลและ Dashboard สนับสนุนการตัดสินใจ 3) ปรับตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง 4) ใช้ผลการทบทวนประกอบ การจัดทำแผน ปฏิบัติการรอบถัดไป
ด้านงบประมาณและทรัพยากร: การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า	Q / Y	ผอ. รองผอ. งานบริหารทั่วไป และงานแผน	งบประมาณส่วนใหญ่สนับสนุนภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและห้องสมุดดิจิทัล จึงต้องติดตามความคุ้มค่าผลผลิต และผลลัพธ์ของการใช้ทรัพยากร	การติดตามงบประมาณ รายงานผลการดำเนินงานโครงการ และการวิเคราะห์ผลผลิตเทียบกับทรัพยากรที่ใช้	1) จัดลำดับโครงการตามความจำเป็นและผลกระทบต่อพันธกิจ 2) ปรับการจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับความเร่งด่วน 3) พัฒนารายงานความคุ้มค่าของโครงการ 4) ใช้ข้อมูลประกอบการวางแผนงบประมาณปีถัดไป
ด้านวิทยบริการ					
กระบวนการให้บริการห้องสมุดและบริการดิจิทัล	M / Q	รองผอ. ฝ่ายวิทยบริการ บรรณารักษ์ และบุคลากรผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นบริการออนไลน์มากขึ้น รวมทั้งต้องการพื้นที่และทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทันสมัย	การประเมินความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ สถิติการใช้บริการ และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้านห้องสมุด	1) พัฒนาช่องทางบริการออนไลน์และ Self-Service 2) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ 3) พัฒนาทักษะ Digital Literacy 4) ปรับปรุงพื้นที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	M / ตามสถานการณ์	รองผอ.ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และผู้ดูแลระบบ	ระบบสารสนเทศและเครือข่ายเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญต่อการให้บริการ แต่ยังคงเฝ้าระวังความเสี่ยงด้าน Cybersecurity ภาระงานระบบ และความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	การติดตามสถานะระบบ การตรวจสอบเหตุขัดข้อง การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้าน IT และ Cybersecurity และข้อมูลการให้บริการ Helpdesk	1) พัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบ 2) เพิ่มมาตรการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 3) ปรับปรุงประสิทธิภาพ Server และเครือข่าย 4) วางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ระยะยาว 5) พัฒนาทักษะ AI Literacy

ประเด็นการ ทบทวน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลการทบทวน	กลไกวิเคราะห์	การวางแผนเพื่อปรับปรุง
ด้านบุคลากร: ขีดความสามารถ และความพร้อม ของบุคลากร	Q / Y	ผู้บริหาร หัวหน้า งาน และ ผู้รับผิดชอบด้าน บุคลากร	บุคลากรต้องพัฒนาทักษะ ดิจิทัล การบริหารจัดการ ข้อมูล การให้บริการ รูปแบบดิจิทัล และการ ทำงานทดแทนกัน เพื่อ รองรับ มหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library	การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน Feedback จาก ผู้ให้บริการ การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการวิเคราะห์ ช่องว่างสมรรถนะ	1) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตาม ภารกิจ 2) ส่งเสริมการอบรมด้าน Digital Skill, Cybersecurity และ Data Analytics 3) พัฒนาระบบที่เลี้ยงและการ ถ่ายทอดงาน 4) ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งการ เรียนรู้

4.1ข.(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สวท. วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ตามข้อ 4.1ข.(1) มาใช้จัดลำดับความสำคัญโดยใช้กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยในปีการศึกษา 2568 สวท. นำผลการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางการสร้างนวัตกรรมสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิทยบริการ และด้านบริหารจัดการตามลำดับ เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 4.1ข.(2))



ภาพที่ 4.1ข.(2) กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างสรรค์นวัตกรรม

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

4.2ก.(1) คุณภาพ (Quality)

สวท. มีกระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งที่เป็นดิจิทัลและเป็นรูปแบบอื่น โดยมีกระบวนการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศ การทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ คงสภาพ เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันการคุกคามบนโลกไซเบอร์ สารสนเทศรูปแบบดิจิทัลถูกจัดเก็บไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ส่วนกลาง ใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล (ตาราง 4.2ก.(1)) เพื่อปรับปรุงกระบวนการพร้อมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยงข้อมูลประจำปี และควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ

ตาราง 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูลสารสนเทศ/ระบบ	รูปแบบการจัดการข้อมูล	ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบข้อมูล
ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, ผู้ใช้บริการภายนอก	งานวิทยบริการ/บรรณารักษ์ / ผู้ดูแลระบบห้องสมุด
ระบบยืนยันตัวตนบุคคล	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ผู้ดูแลระบบ
ระบบ Single Sign-on	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร	งานวิทยบริการ/บรรณารักษ์ / ผู้ดูแลระบบห้องสมุด
ระบบบริหารการศึกษา	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของระบบ/งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระบบบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี (3D)	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ตรวจสอบสถานะทางการเงิน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้บริหาร, เจ้าหน้าที่การเงิน, เจ้าหน้าที่พัสดุ, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	งานบริหารทั่วไป/งานการเงินและพัสดุ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน	ผู้บริหาร, บุคลากร, เจ้าหน้าที่สารบรรณ	งานบริหารทั่วไป/เจ้าหน้าที่สารบรรณ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, ผู้ใช้บริการ, ประชาชนทั่วไป	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ผู้ดูแลเว็บไซต์/เจ้าของข้อมูล
ระบบ ARU Mail	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ผู้ดูแลระบบอีเมล
ARIT Line Bot	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, สมาชิกประเภทบุคคลภายนอก	งานวิทยบริการ/งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบสำรองข้อมูล	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้บริหาร, เจ้าของข้อมูล, ผู้ดูแลระบบ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ผู้ดูแลระบบสำรองข้อมูล

ข้อมูลสารสนเทศ/ระบบ	รูปแบบการจัดการข้อมูล	ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบข้อมูล
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	- กำหนดสิทธิ์การใช้งานและควบคุม	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, ผู้ใช้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล/งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/หน่วยงานเจ้าของข้อมูล
ระบบรายงานการลงพื้นที่ยุทธศาสตร์	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ	ผู้บริหาร, บุคลากร, ผู้รับผิดชอบโครงการ	หน่วยงานเจ้าของข้อมูล/งานแผน/ผู้ดูแลระบบ
ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน Work From Home (WFH)	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ	ผู้บริหาร, บุคลากร, งานบุคคล	งานบริหารทั่วไป/งานบุคคล / ผู้ดูแลระบบ
ARU Bio Smart Test	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของระบบ/งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระบบบันทึกความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ	ผู้ให้บริการ, ผู้บริหาร, บุคลากร ผู้ให้บริการ	งานประกันคุณภาพ / เจ้าของบริการ / ผู้ดูแลระบบ
ระบบบริหารจัดการนักวิ่ง ARU RUN SYSTEM	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้สมัคร, ผู้จัดการ, เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของโครงการ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบบริหารจัดการการรับสมัครนักเรียนโรงเรียนสาธิต ทั้ง 3 ระดับ	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้สมัคร, ผู้ปกครอง, เจ้าหน้าที่รับสมัคร, ผู้บริหาร	หน่วยงานเจ้าของระบบ/โรงเรียนสาธิต/ผู้ดูแลระบบ
ระบบทดสอบความรู้บุคลากร มรภ.ออย.	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	บุคลากร, ผู้บริหาร, ผู้รับผิดชอบการพัฒนาอบรม	หน่วยงานเจ้าของระบบ/งานบุคคล/ผู้ดูแลระบบ
ระบบจัดการเอกสาร Document Management System (DMS)	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้บริหาร, บุคลากร, เจ้าหน้าที่สารบรรณ	งานบริหารทั่วไป/เจ้าของเอกสาร/ผู้ดูแลระบบ
ระบบ ARU Teaching Materials	- เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	อาจารย์, นักศึกษา, บุคลากร	หน่วยงานเจ้าของเนื้อหา/ผู้ดูแลระบบ
ระบบฐานข้อมูลอยุธยาศึกษา	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, นักวิจัย, ประชาชนทั่วไป	หน่วยงานเจ้าของฐานข้อมูล/งานวิทยบริการ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานงานกิจการสภามหาวิทยาลัย	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้บริหาร, กรรมการ, เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	งานกิจการสภามหาวิทยาลัย/ผู้ดูแลระบบ
ระบบเบิกจ่ายวัสดุ	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	บุคลากร, เจ้าหน้าที่พัสดุ, ผู้บริหาร	งานบริหารทั่วไป/งานพัสดุ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	- เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, ผู้มาติดต่อ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/หน่วยงานเจ้าของข้อมูล
ระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ Thesis Database System	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, นักวิจัย, ประชาชนทั่วไป	งานวิทยบริการ/บรรณารักษ์/ผู้ดูแลระบบ

ข้อมูลสารสนเทศ/ระบบ	รูปแบบการจัดการข้อมูล	ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบข้อมูล
ระบบฐานข้อมูลจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, นักวิจัย, ประชาชนทั่วไป	งานวิทยบริการ/หน่วยงานเจ้าของข้อมูล/ผู้ดูแลระบบ
ARU Open Data	- เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, ประชาชนทั่วไป, หน่วยงานภายนอก	หน่วยงานเจ้าของข้อมูล/งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระบบประกาศผลสอบโรงเรียนสาธิต	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้สมัคร, ผู้ปกครอง, เจ้าหน้าที่โรงเรียนสาธิต	โรงเรียนสาธิต/ผู้ดูแลระบบ
ระบบลงทะเบียนบัณฑิต เพื่อแจ้งรับ/ไม่รับพระราชทานปริญญาบัตร	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	บัณฑิต, เจ้าหน้าที่ทะเบียน, ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของระบบ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบลงทะเบียนกู้เงิน กยศ.	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	นักศึกษา, เจ้าหน้าที่ กยศ., ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของข้อมูล/ผู้ดูแลระบบ
ระบบทุนคนละครึ่ง	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ	นักศึกษา, เจ้าหน้าที่, ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของระบบ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบลงทะเบียนการประชุมวิชาการระดับชาติ	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้เข้าร่วมประชุม, นักวิจัย, อาจารย์, เจ้าหน้าที่จัดงาน	หน่วยงานเจ้าของโครงการ/ผู้ดูแลระบบ
ระบบ ARIT e-Payment	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ชำระเงิน, เจ้าหน้าที่การเงิน, ผู้ดูแลระบบ	งานการเงิน/หน่วยงานเจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ

4.2ก.(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สวท. จัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้ เข้าถึงง่าย ทันเวลา และเหมาะสมกับผู้ใช้งาน แต่ละกลุ่ม (ตารางที่ 4.2ก.(1)) มีการกำหนดนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในการเฝ้าระวังตรวจสอบ Uptime และ Downtime รายวัน พร้อมบันทึกสถิติความพร้อมของระบบและเวลาการตอบสนอง (Response Time) เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดตัวชี้วัด เช่น อัตรา Uptime = 100%, การสำรองข้อมูล สำเร็จครบถ้วน และระยะเวลาการกู้คืนระบบตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง ตามบทบาทหน้าที่ และบันทึกปัญหาหรือเหตุขัดข้อง เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพและรองรับการกู้คืน ระบบตามแผนบริหารความเสี่ยง จากการทบทวนกระบวนการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าข้อมูลและสารสนเทศของสวท. เชื่อถือได้และพร้อมใช้สำหรับการปฏิบัติงาน การให้บริการ การติดตามผล และการตัดสินใจของผู้บริหาร ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ลดข้อจำกัด ด้านเวลาและสถานที่ และสนับสนุนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบของ สวท. อย่างต่อเนื่อง

4.2ก.(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

สวท. มีระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ตามรูปแบบของ สนง.คกก.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินการ 4 ขั้นตอน 1) กำหนดผู้รับผิดชอบเฉพาะด้านความปลอดภัยสารสนเทศอย่างชัดเจน 2) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของระบบสารสนเทศทุกปี 3) จัดลำดับข้อมูลที่มีความสำคัญให้อยู่ในระดับความเสี่ยงสูง 4) นำผลการประเมินไปจัดทำแผนตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Cybersecurity Response Plan) เพื่อรองรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

มาตรการหลักในการรักษาความปลอดภัยประกอบด้วยระบบ Firewall เพื่อป้องกันการบุกรุก ระบบ Authentication เพื่อพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้งาน และระบบจัดเก็บ Log File ตามพ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ซึ่งจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 90 วันเพื่อรองรับการตรวจสอบ ทั้งนี้ สวท. กำหนดตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย เช่น จำนวนเหตุการณ์การบุกรุกที่ตรวจพบ = 0 รายต่อปี และได้ดำเนินการเสริมระบบยืนยันตัวตนสองชั้น (Two-Factor Authentication) เพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ สวท. ยังจัดให้มีการฝึกซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ (Cyber Drill) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนำผลการทบทวนจากการซ้อมมาใช้ปรับปรุงมาตรการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านกระบวนการตอบสนอง การกู้คืนข้อมูล และการวางแผนงบประมาณเพื่อการเสริมความปลอดภัยในระยะยาว เพื่อให้ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ภัยไซเบอร์ในระดับสากล

4.2ข. ความรู้ของสถาบัน

4.2ข.(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สวท. ดำเนินการจัดการความรู้เพื่อรวบรวม ถ่ายทอด และต่อยอดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การประเมินผลและต่อยอด (ภาพที่ 4.2ข.(1)) ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2568 คกก.กม ลำดับความสำคัญของประเด็นการจัดการความรู้ และกำหนดประเด็นความรู้ที่สำคัญ เรื่อง กระบวนการดำเนินงานห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ซึ่งสนับสนุนพันธกิจและสมรรถนะหลัก เนื่องจากเป็นบริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการพัฒนานวัตกรรมบริการห้องสมุด

สวท. ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านกิจกรรมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสอนงาน และระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการดำเนินงานห้องสมุดมนุษย์ได้อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การคัดเลือกหนังสือมีชีวิต การเตรียมคำสัมภาษณ์ การบันทึกภาพ การถอดบทสัมภาษณ์ การจัดทำหนังสือมีชีวิต อิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์หมวดหมู่ การเผยแพร่ และการประเมินผล เพื่อนำข้อเสนอแนะกลับมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานห้องสมุดมนุษย์ในรอบถัดไป

จากกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าว ทำให้ สวท. สามารถเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นความรู้ขององค์กร ลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงาน สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรใหม่ และต่อยอดเป็นบริการห้องสมุดเชิงนวัตกรรมที่สอดคล้องกับพันธกิจด้านการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการขับเคลื่อน สวท. สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



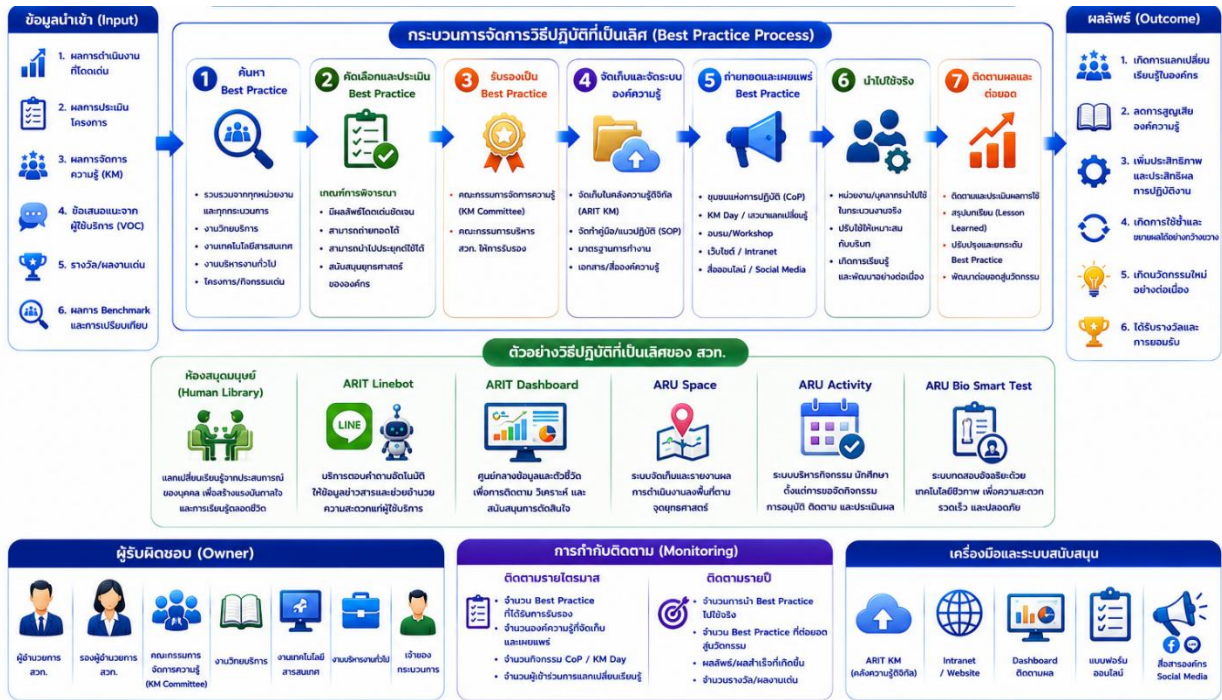
ภาพที่ 4.2ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้

4.2ข.(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สวท. ค้นหา คัดเลือก และถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศผ่านกระบวนการ KM เพื่อสนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้านการยกระดับคุณภาพบริการ การพัฒนาบริการดิจิทัล และการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากกระบวนการที่มีผลการดำเนินงานชัดเจน ผลการดำเนินงานมีคุณภาพเชิงประจักษ์ (รางวัลชมเชย การประกวดแนวปฏิบัติที่ดีผลงานห้องสมุดมนุษยศาสตร์จากการประชุมสัมมนาเครือข่ายห้องสมุดมนุษยศาสตร์แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 14 (14th Thailand Human Library Network Seminar) จัดขึ้นระหว่างวันที่ 5 - 6 มีนาคม 2569 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี) สามารถถ่ายทอดได้ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการหรือการพัฒนาของสำนัก ในปีการศึกษา 2568 สวท.พิจารณาเลือกการดำเนินงานห้องสมุดมนุษยศาสตร์ (Human Library) โดยมีกระบวนการครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนและกำหนดงบประมาณ การแต่งตั้งคณะกรรมการ การสำรวจและรับสมัครหนังสือมีชีวิต การกำหนดโครงการและปฏิทินดำเนินงาน การเตรียมคำถามและบันทึกภาพ การจัดทำหนังสือมีชีวิตในรูปแบบวีดิโอและ e-book การวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ YouTube และช่องทางประชาสัมพันธ์ของ สวท. ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป

การถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดี ดำเนินการผ่านคู่มือปฏิบัติงาน การ KM การสอนงาน และการนำไปใช้จริงในกระบวนการให้บริการ โดยมีการติดตามผลจากจำนวนหนังสือมีชีวิตที่จัดทำ ช่องทางการเผยแพร่ การเข้าถึงของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะจากการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลกลับมาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้องค์ความรู้จากการดำเนินงานห้องสมุดมนุษยศาสตร์ยังถูกนำไปแลกเปลี่ยนในกิจกรรม “จุดประกายความรู้สู่การพัฒนานวัตกรรม (KM to Innovation Award 2026)” จัดโดย มร.อย. ได้รับรางวัลระดับดี

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สวท. สามารถนำองค์ความรู้จากกระบวนการจัดการความรู้มาพัฒนาเป็นวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และต่อยอดเป็นบริการเชิงนวัตกรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม



เป้าหมาย : ยกระดับการดำเนินงานด้วยวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

ภาพที่ 4.2ข.(2) กระบวนการจัดการวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

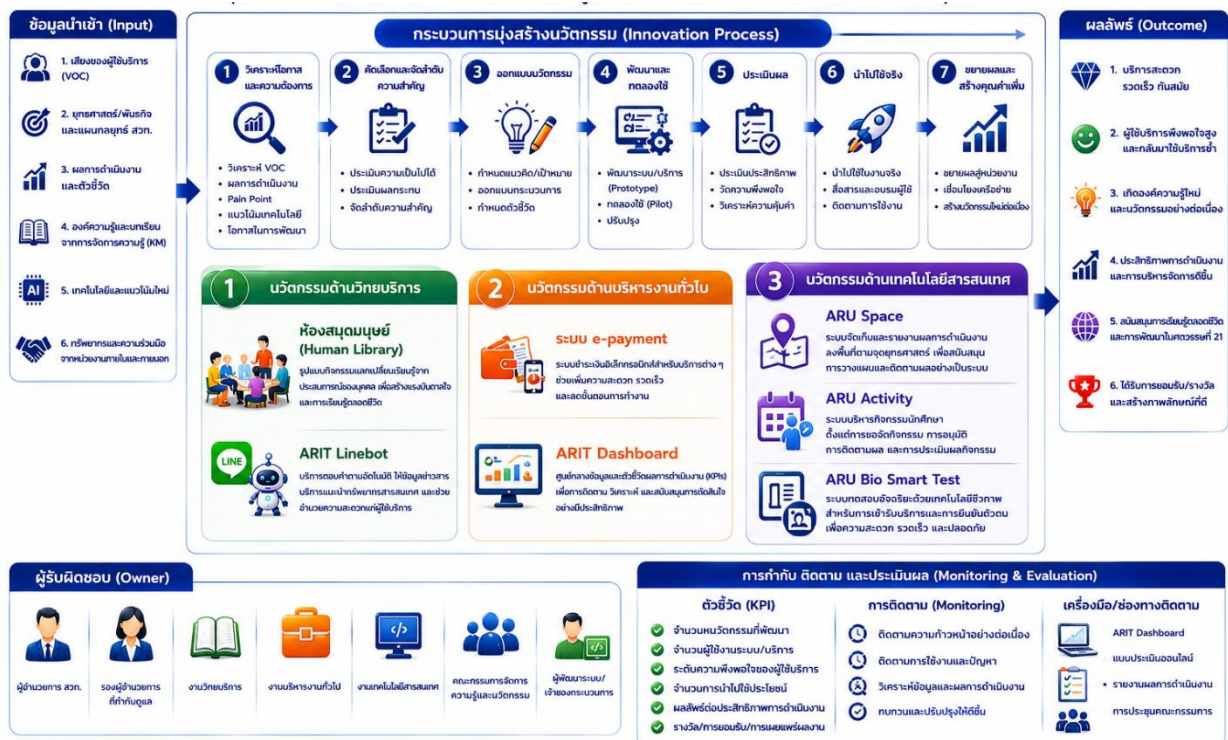
4.2ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of Innovation)

สวท. มุ่งสร้างนวัตกรรมตามกระบวนการ (ภาพที่ 4.2ค.) โดยวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านการเรียนรู้ และบริบทเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ตาม OP.2 พบว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยต้องการเข้าถึงองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย เรียนรู้จากประสบการณ์จริง และสามารถเข้าถึงได้ในรูปแบบดิจิทัล ขณะที่องค์ความรู้และภูมิปัญญาจากบุคคลในชุมชนหรือผู้มีประสบการณ์ยังคงกระจายและมีความเสี่ยงต่อการสูญหาย รวมทั้งรูปแบบบริการห้องสมุดเดิมยังไม่สามารถตอบสนองการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างครอบคลุม สวท. จึงกำหนดแนวทางมุ่งสร้างนวัตกรรมจากข้อมูล ผลการดำเนินงาน VOC และองค์ความรู้จากกระบวนการ KM เพื่อระบุโอกาสในการพัฒนาบริการที่สร้างคุณค่าใหม่และสนับสนุนวิสัยทัศน์การเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ

สวท. ได้นำแนวทางดังกล่าวไปใช้โดยพัฒนานวัตกรรมทั้ง 3 กลุ่มงาน ผลการดำเนินงาน (ภาพ4.2ค.) ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2568 สวท. มุ่งสร้างนวัตกรรม “ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)” ได้รับได้รางวัลแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรและเครือข่ายความร่วมมือ ตั้งแต่การคัดเลือกหนังสือมีชีวิต การรวบรวมองค์ความรู้จากประสบการณ์จริง การจัดทำสื่อดิจิทัลและ e-Living Book การจัดทำหมวดหมู่สารสนเทศ การเผยแพร่ผ่านระบบห้องสมุดและสื่อออนไลน์ ตลอดจนการประเมินผลและรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ โดยติดตามผลผ่านจำนวนการเข้าถึง การใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ และผลสะท้อนจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้การดำเนินงาน

ดังกล่าวได้รับการยอมรับในระดับเครือข่ายวิชาชีพ โดยได้รับรางวัลชมเชยการประกวดแนวปฏิบัติที่ดีผลงานห้องสมุด มนุษย์จากการประชุมสัมมนาเครือข่ายห้องสมุดมนุษยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 17 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

จากการเรียนรู้ในการดำเนินงาน สวท. พบว่าการนำนวัตกรรมมาพัฒนาร่วมกับองค์ความรู้ของบุคลากร และข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้ใช้บริการ ช่วยให้การออกแบบบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น จึงมีการปรับปรุงและขยายผลจากการจัดกิจกรรมเฉพาะครั้งไปสู่การพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและองค์ความรู้ขององค์กร รวมทั้งเชื่อมโยงการดำเนินงานสู่แผนปฏิบัติการ การพัฒนาทักษะบุคลากร และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนสมรรถนะหลัก การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และผลลัพธ์ด้านคุณภาพบริการและการสร้างนวัตกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 4.2ค. กระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

5.1ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

5.1ก.(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สวท. ได้ออกแบบและขับเคลื่อนกระบวนการวางแผนและวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีจำนวนบุคลากรที่มีทักษะและสมรรถนะที่พร้อมรองรับทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยมีกลไกการประเมินที่เป็นระบบผ่านการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลัก กระบวนการนี้ขับเคลื่อนโดยรองผอ.ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป เริ่มจากการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและทักษะที่จำเป็น (Skill Gap Analysis) ทั้งในระยะสั้น (รายปี) และระยะยาว (3-5 ปี) เพื่อวางแผนอัตรากำลังที่เหมาะสม และพัฒนาทักษะหรือสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่าทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะดิจิทัลขั้นสูง การจัดการข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ควบคู่กับจิตบริการ เพื่อให้ระบบงานเกิดการนำไปปฏิบัติจริงอย่างทั่วถึง สวท. ได้ถ่ายทอดผลการวิเคราะห์ไปยังกลุ่มงานหลักทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ งานวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน และพัฒนาสมรรถนะหรือทักษะให้ได้มาตรฐานในแต่ละตำแหน่งงาน เช่น ใบบรรองด้านโครงข่ายหรือความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และมาตรฐานสมรรถนะการจัดการสารสนเทศดิจิทัลสำหรับบรรณารักษ์

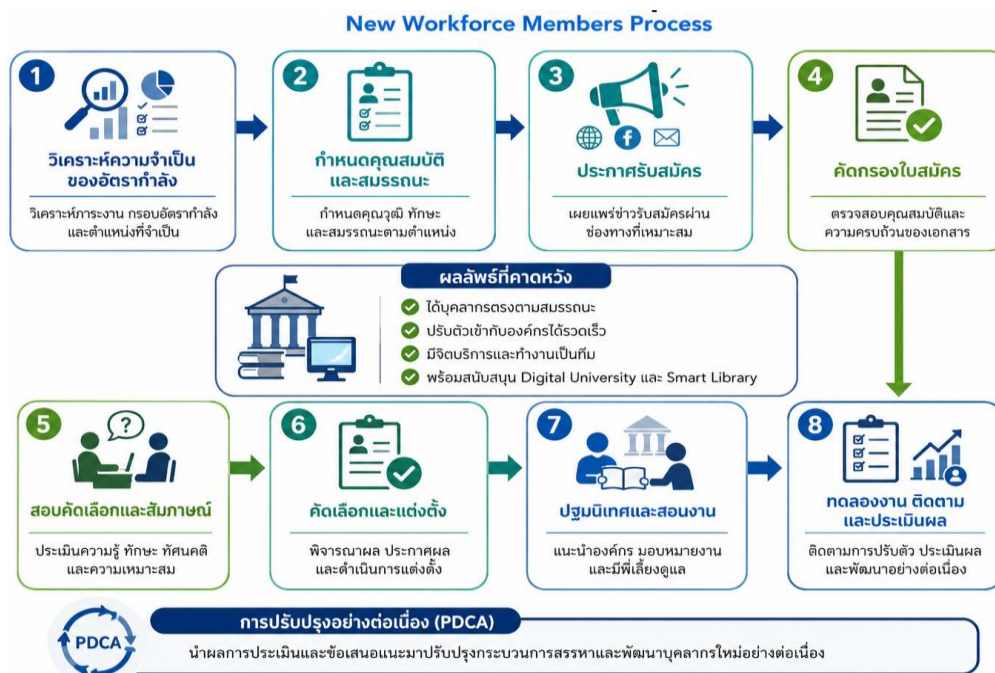
สวท. นำผลการดำเนินงานในด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมาทบทวนร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ผลลัพธ์ตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ และสารสนเทศสะท้อนกลับจากผู้ใช้บริการมาถอดบทเรียนร่วมกัน นำไปสู่การจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร (IDP) ให้ยืดหยุ่น ทันสมัย และสามารถเติมเต็มช่องว่างทางทักษะได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้มีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรฝึกอบรมแบบดั้งเดิมมาเป็นการสนับสนุนทุน Upskill/Reskill ในรูปแบบนวัตกรรมการเรียนรู้ตามความต้องการ ส่งเสริมบุคลากรให้เข้ารับทุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้รับใบบรรองวิชาชีพที่ตรงกับความท้าทายใหม่ ๆ ขององค์กร

กระบวนการวางแผนและวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร สอดคล้องกับหมวด 2 หัวข้อ 2.1ก.(4) เพื่อรองรับความหลากหลายของประเภทการจ้างงาน และตอบสนองโดยตรงต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในข้อ หมวด 2 หัวข้อ 2.1ก.(3) สะท้อนผลลัพธ์ไปยัง หัวข้อ 7.3ก(1) ผลลัพธ์ความสำเร็จของบุคลากร เพื่อสร้างดัชนีความพร้อมรบของกำลังพล และส่งเสริมให้บุคลากรบรรลุเป้าหมายตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5.1ก.(2) บุคลากรใหม่ (New Workforce Members)

สวท. มีแนวทางสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ตามกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ (ภาพที่ 5.1ก.(2)) เมื่อผ่านการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย สวท.ปฐมนิเทศ มอบหมายภาระงานชี้แจงระเบียบข้อปฏิบัติ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีม และจัดให้มีพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน ให้คำปรึกษา และติดตามการปรับตัว รวมถึงความสุขในการทำงาน มีการติดตาม

และประเมินผลบุคลากรใหม่จากผลการปฏิบัติงาน การเรียนรู้งาน การปรับตัว และสมรรถนะที่จำเป็น ในการทดลองงาน 1 ปี ผลการประเมินทบทวนกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สะท้อนผลลัพธ์หมวด 7.3

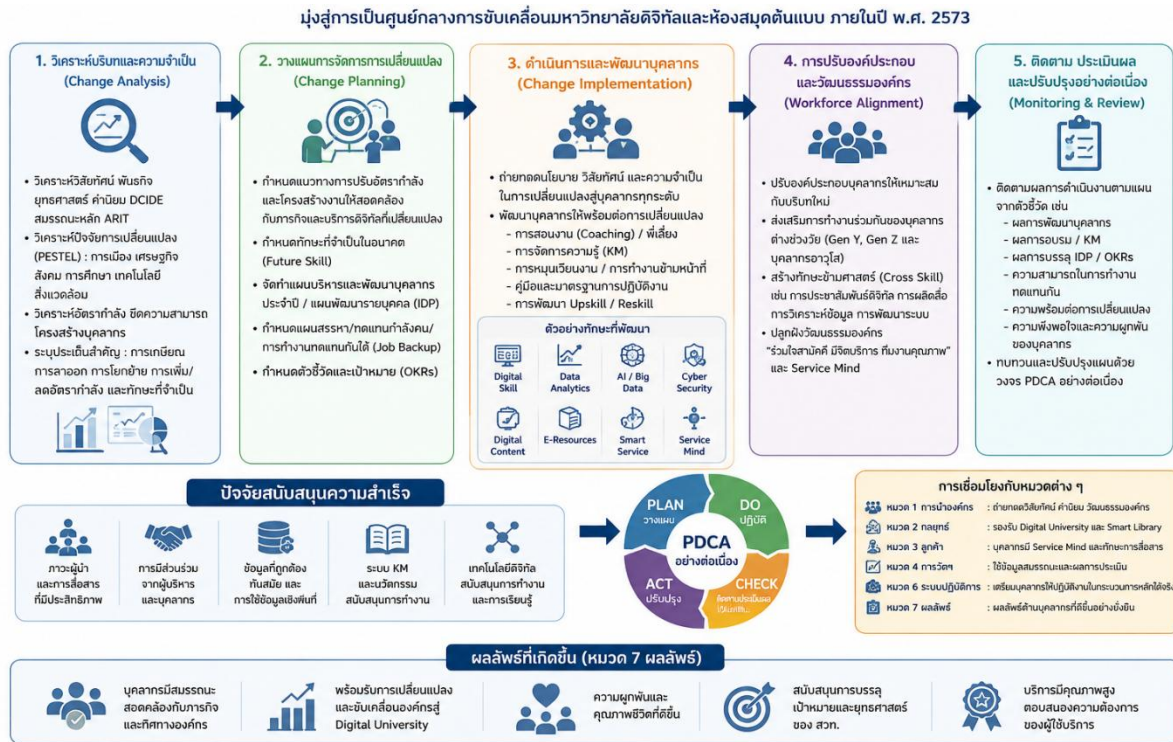


ภาพที่ 5.1ก.(2) กระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่

5.1ก.(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

สวท. มีแนวทางจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ 5 ขั้นตอน (ภาพที่ 5.1ก.(3)) นอกจากนี้ได้นำปัจจัยการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขันด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมมาเป็นส่วนร่วมในการวิเคราะห์และพิจารณาถึงปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงบุคลากร และแก้ปัญหา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การขาดอัตรากำลัง การเกษียณ การลาออก การโยกย้าย การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร เพื่อพิจารณาและจัดสรรอัตรากำลังให้ทันทั่วทั้ง

สวท. มีการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ ของสวท. ให้กับบุคลากรได้รับทราบข้อมูลสู่การปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีการกำหนดทักษะที่จำเป็นและเตรียมความพร้อมของบุคลากร เช่น การสอนงาน การ KM การพัฒนาทักษะให้สูงขึ้น (Upskill) การพัฒนาบุคลากรในงานวิทยบริการ ได้แก่ 1) การอบรมฐานข้อมูลออนไลน์จากสป.อว. 2) การอบรมผู้ตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว การพัฒนาบุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การอบรมด้านการจัดการและพัฒนาเว็บไซต์ การพัฒนาบุคลากรในงานบริหารทั่วไป ได้แก่ 1) การอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมิน EdPEX 2) การอบรมการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ



ภาพที่ 5.1ก.(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

5.1ก.(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สวท. ออกแบบระบบงานเพื่อมุ่งสู่การผลักดันวิสัยทัศน์ โดยกำหนดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ และภาระงานที่ชัดเจน ควบคู่กับการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานเชิงกลยุทธ์ (OKRs) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนผลงานที่เชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักของสวท. ทั้งในด้านทักษะดิจิทัลและจิตบริการ เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สวท. ถ่ายทอดเป้าหมายและแผนงานเชิงระบบสู่บุคลากรทุกกลุ่มงานอย่างทั่วถึง เพิ่มการบูรณาการการทำงานข้ามสายงาน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ นอกจากนี้ สวท. ทบทวนผลการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยการสะท้อนปัญหาจากการทำงานสู่กระบวนการ KM เพื่อถอดบทเรียนร่วมกัน นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมบริการ ได้แก่ ARIT Line Bot และระบบ ARIT e-Payment กระบวนการทั้งหมดนี้ได้รับการบูรณาการ เข้ากับลักษณะสำคัญขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในข้อ OP.2ข. โดยเชื่อมโยงไปยังผลลัพธ์ในหัวข้อ 7.3ก(1)

5.1ข.บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

5.1ข.(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)



ภาพที่ 5.1ข.(1) การจัดการสภาวะแวดล้อมของการทำงาน สวท.

สวท. มีการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน 6 ขั้นตอน (ภาพที่ 5.1ข.(1)) มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการสร้างนวัตกรรม โดยกำหนด ระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานสากลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มอบหมายหัวหน้าสนง. ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ประเมินความเสี่ยงด้านกายภาพและสุขภาวะของบุคลากรเป็นประจำ ควบคู่ไปกับการจัดสรรโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เพื่อรองรับทั้งการทำงานปกติและการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Workplace) ที่ยืดหยุ่นและปลอดภัย

กระบวนการดังกล่าวได้รับการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนพื้นที่บริการ โดยสวท. ได้ออกแบบปรับปรุงพื้นที่ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ระบบลิฟต์โดยสาร และป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากร ผู้ใช้บริการ รวมถึงผู้พิการหรือผู้สูงอายุ สามารถเข้าถึงสถานที่ทำงานและพื้นที่เรียนรู้ได้อย่างเท่าเทียม และปลอดภัย สวท. ได้นำข้อมูลสถิติอุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero Accident) ข้อมูรเรียนด้านสิ่งแวดล้อม สถิติการเจ็บป่วยจากการทำงาน และผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรมาวิเคราะห์ผ่านกลไกถอดบทเรียน โดยจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้ มีการเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในสำนักงาน การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการพลังงานในบางพื้นที่ รวมถึงการจัดมุมพักผ่อนและพื้นที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร (Relaxing Space) เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ลดความเครียดจากการทำงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมของบุคลากร

5.1ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (Workforce Benefits and Policies)

บุคลากรสวท. ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามนโยบายและระเบียบสวัสดิการของมหาวิทยาลัย (ภาพ 5.1ข.(2)) เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ผ่านกระบวนการบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรม โดยมีกลไกกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เป็นระบบเพื่อให้เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มบุคลากร

นอกจากนี้ สวท. ได้สำรวจและนำผลความต้องการด้านสวัสดิการประจำปีและดัชนีความผูกพันขององค์กรมาทบทวนและถอดบทเรียนร่วมกันอย่างเป็นระบบ นำไปสู่การปรับปรุงการจัดสิทธิประโยชน์ เพื่อสร้างแรงจูงใจ โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน การพัฒนาตนเอง เฉพาะด้านวิชาชีพ ได้แก่ การพัฒนาเว็บไซต์ ความปลอดภัยไซเบอร์และการจัดการข้อมูล สำหรับบุคลากรสายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจัดเป็นกลุ่มบุคลากรหายาก และมีอัตราการแข่งขันในตลาดแรงงานสูง เพื่อให้บุคลากรเห็นโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และได้รับการดูแลอย่างตรงจุด

การจัดสรรสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามนโยบายและระเบียบสวัสดิการของมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับลักษณะสำคัญของบุคลากรที่ระบุตาม OP.1ก.(3) ผลลัพธ์เชื่อมโยงไปยังตัวชี้วัดความสำเร็จในหัวข้อ 7.3ก(3)



ภาพที่ 5.1ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร สวท.

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

5.2ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

5.2ก.(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of Engagement)

สวท. ดำเนินการสร้างและบริหารความผูกพันบุคลากรผ่าน “ระบบบริหารปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันบุคลากร” เพื่อค้นหา กำหนด นำไปใช้ และทบทวนปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการคงอยู่ของบุคลากร สวท. รวบรวมข้อมูลจากผลสำรวจความผูกพัน ความพึงพอใจในการทำงาน ข้อเสนอแนะจากการประชุมบุคลากร และระบบรับฟังเสียงบุคลากร เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับค่านิยมองค์กร ทิศทางการพัฒนางานองค์กร และแนวคิดด้านความผูกพันบุคลากร โดยผลการวิเคราะห์ถูกนำมาใช้ในการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญ ได้แก่ การได้รับการยอมรับและชื่นชม ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ภาวะผู้นำและการสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาทักษะดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะบุคลากรตาม OP.1ข. สวท. นำปัจจัยขับเคลื่อนดังกล่าวไปออกแบบมาตรการและแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มงาน ผ่านแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ระบบยกย่องเชิดชูเกียรติ การพัฒนาสมรรถนะ และกิจกรรมสร้างความผูกพัน โดยครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มงาน สวท. ทบทวนประสิทธิผลของปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันเป็นประจำทุกปี โดยใช้ข้อมูลคะแนนความผูกพัน อัตราการลาออก อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสมรรถนะสูง ข้อร้องเรียน และข้อมูลภาระงาน เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างและโอกาสพัฒนา ก่อนนำเข้าสู่เวทีจัดการความรู้และการทบทวนผลการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ส่งผลให้สามารถปรับปรุงปัจจัยขับเคลื่อนให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการบริหารภาระงานและการพัฒนาทักษะดิจิทัลเฉพาะทาง ซึ่งถูกกำหนดเป็นประเด็นสำคัญในแผนด้านบุคลากรของรอบปัจจุบัน ระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบพัฒนาสมรรถนะ ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน และระบบจัดทำแผนกลยุทธ์ของ สวท. ทำให้ข้อมูลด้านความผูกพันสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร การบริหารความก้าวหน้าในสายอาชีพ การออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงาน และการรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงได้อย่างเป็นระบบ โดยสะท้อนผลลัพธ์ในหมวด 7.3ก(3) ด้านความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากร



ภาพที่ 5.2ก.(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันบุคลากร

5.2ก.(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of Engagement)



ภาพที่ 5.2ก.(2) ระบบ WEAES: การประเมินและเสริมสร้างความผูกพันบุคลากร

สวท. ดำเนินการประเมินและเสริมสร้างความผูกพันบุคลากรผ่าน “ระบบการประเมินและเสริมสร้างความผูกพันบุคลากร (Workforce Engagement Assessment and Enhancement System: WEAES)” (ภาพที่ 5.2ก.(2) สวท. ประเมินบุคลากรครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ การประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ ระบบรับข้อเสนอแนะ

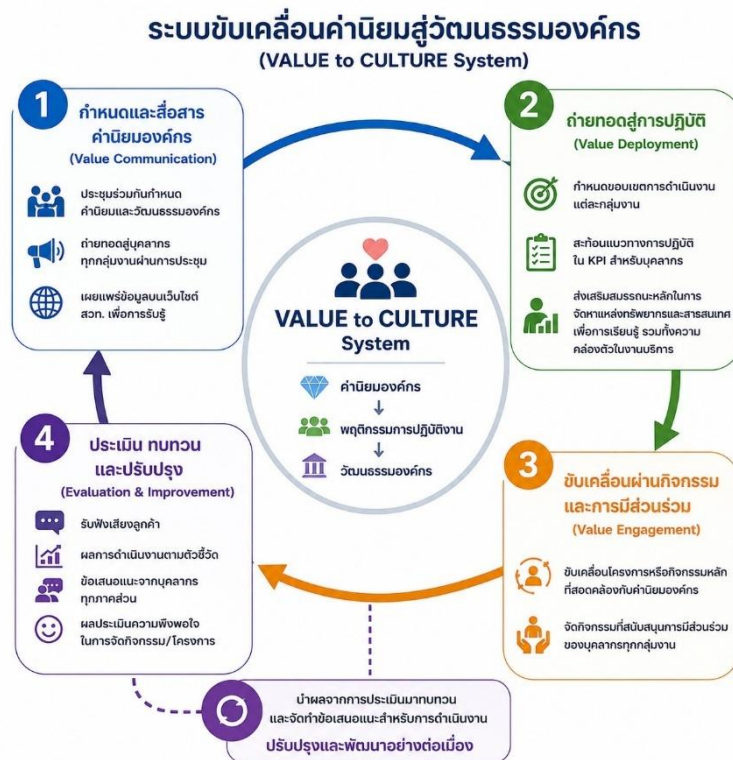
อิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลจากการลาออกหรือการย้ายงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลภาระงาน การพัฒนาสมรรถนะ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สวท. กำหนดตัววัดที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่มงาน ตาม OP.1ข. โดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งประเมินโอกาสในการพัฒนาทักษะดิจิทัล ความก้าวหน้าในสายงาน และความท้าทายของงาน กลุ่มงานห้องสมุดมุ่งประเมินความพร้อมของทรัพยากรและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มงานบริหารทั่วไปมุ่งประเมินความชัดเจนของบทบาท ภาระงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ขณะที่กลุ่มบุคลากรสมรรถนะสูง มีการติดตามตัวชี้วัดด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ และอัตราการคงอยู่เป็นพิเศษ ผลการประเมินถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความเสี่ยงต่อการสูญเสียบุคลากร โดยเฉพาะประเด็นภาระงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการพัฒนาตนเอง จากนั้นจัดทำมาตรการตอบสนอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การพัฒนาทักษะดิจิทัลเฉพาะทาง การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการพัฒนาระบบสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม สวท. ติดตามผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่ คะแนนความพึงพอใจ คะแนนความผูกพัน อัตราการคงอยู่ของบุคลากร อัตราการลาออก และอัตราการคงอยู่ของบุคลากรสมรรถนะสูง โดยนำผลเข้าสู่การประชุมทบทวนผลการดำเนินงานและเวทีจัด KM เพื่อปรับปรุงปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน แผนด้านบุคลากร และแนวทางการดูแลบุคลากรในรอบปีถัดไป

กระบวนการดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบพัฒนาสมรรถนะ แผนด้านบุคลากร และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของ สวท. ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ปรับปรุงความผูกพันและการรักษาบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ และสะท้อนผลลัพธ์ในหมวด 7.3ก(3) ด้านความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรได้อย่างชัดเจน

5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สวท. ประชุมร่วมกันกำหนดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (ตาม OP1ก(2)) และถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกกลุ่มงานผ่านการประชุม และเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ สวท. เพื่อให้เกิดการรับรู้และนำไปเป็นแนวทางในปฏิบัติการจนเกิดวัฒนธรรมองค์กร ผู้บริหาร สวท. สนับสนุนการทำงานตามค่านิยมเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติตาม “ระบบขับเคลื่อนค่านิยมสู่วัฒนธรรมองค์กร” (ตามภาพที่ 5.2ข.)

ในปีการศึกษา 2568 บุคลากร สวท. มีการดำเนินงานที่สะท้อนการนำวัฒนธรรมองค์กรไปปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ได้แก่ 1) กลุ่มงานวิทยบริการเป็นกลุ่มงานหลักในการขับเคลื่อนการทำงานจนได้รับ "รางวัลห้องสมุดดีเด่น" จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในปีการศึกษา พ.ศ. 2568 และผ่านเกณฑ์สำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับดีเยี่ยม (G ทอง) 2) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการทำงานในรูปแบบการทำงานข้ามสายงาน และระบบเพื่อนช่วยเพื่อน สะท้อนความสำเร็จจากกิจกรรม Human library ความสำเร็จจากการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทุกส่วนงานนำค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรไปบูรณาการกับการทำงานอย่างมีส่วนร่วม นอกจากนี้การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรยังสะท้อนถึงการสร้างนวัตกรรมบริการ “ARIT Line Bot” และระบบ ARIT e-Payment (หมวด 3) และผลลัพธ์หมวด 7 (ข้อ 7.2(3))



ภาพที่ 5.2ข. ระบบขับเคลื่อนค่านิยมสู่วัฒนธรรมองค์กร

5.2ค.(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

สวท. บริหารจัดการผลการปฏิบัติงานผ่าน “ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ” (ภาพที่ 5.2ค.(1)) เพื่อให้บุคลากรมีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การกำกับการทำงานผ่านข้อตกลงภาระงานและการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน (ปม.ส.1-ปม.ส.4) สวท. ถ่ายทอดระบบ ไปยังบุคลากรทุกกลุ่มงานผ่านการจัดทำข้อตกลงภาระงานร่วมกัน การสื่อสารเป้าหมาย และการใช้ระบบสารสนเทศติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อมูลป้อนกลับ และสนับสนุนการพัฒนาบุคคล (IDP) อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การสร้างนวัตกรรม และการตัดสินใจภายใต้แนวคิด Intelligent Risk

สวท. ทบทวนผลการดำเนินงานโดยวิเคราะห์ผลการบรรลุ KPI ผลการประเมินสมรรถนะ ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร และเสียงจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงตัวชี้วัด แนวทางพัฒนาบุคลากร และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบริบทและทิศทางการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ผลการประเมินถูกนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะ การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล การยกย่องเชิดชูเกียรติ การพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งสำคัญ เพื่อสร้างแรงจูงใจ รักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ และยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบบริหารบุคคล ระบบพัฒนาสมรรถนะ และสร้างความผูกพันบุคลากร และระบบจัดทำแผนกลยุทธ์ของ สวท. นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสะท้อนผ่านผลลัพธ์ด้านบุคลากรและผลการดำเนินงานในหมวด 7 อย่างเป็นระบบ



ภาพที่ 5.2ค.(1) ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ

5.2ค.(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

สวท. ดำเนินการพัฒนาผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่าน “ระบบการเรียนรู้และพัฒนาผลการปฏิบัติงานบุคลากร” (ภาพที่ 5.2ค.(2)) ซึ่งเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงาน สมรรถนะที่จำเป็นในอนาคต ความต้องการพัฒนาของบุคลากร และทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ และความต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

จากนั้น สวท. ดำเนินการพัฒนาบุคลากรผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับลักษณะงาน พร้อมส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยบุคลากรนำความรู้และสมรรถนะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนากระบวนการทำงาน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ก่อนประเมินผลการพัฒนาและทบทวนร่วมกับผลการวิเคราะห์สมรรถนะองค์กร เพื่อนำไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรในรอบถัดไป

ผลจากการดำเนินงานตามระบบดังกล่าวถูกเชื่อมโยงกับการยกระดับสมรรถนะบุคลากร การเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง การวางแผนอัตรากำลังในอนาคต การสร้างความผูกพันของบุคลากร และการขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของ สวท. ส่งผลให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกระบวนการ และระดับองค์กร



ภาพที่ 5.2ค.(2) ระบบการเรียนรู้และพัฒนาผลการปฏิบัติงานบุคลากร

5.2ค.(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning)

สวท. ดำเนินการพัฒนางานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่งโดยเชื่อมโยงกับระบบการเรียนรู้ และพัฒนาผลการปฏิบัติงานบุคลากร ร่วมกับกรอบอัตรากำลัง 4 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้สามารถรองรับภารกิจปัจจุบันและความต้องการกำลังคนในอนาคต สวท. กำหนดแนวทางพัฒนารายบุคคลให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และคุณสมบัติของตำแหน่งที่สูงขึ้นผ่านการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ภาวะผู้นำ และประสบการณ์การปฏิบัติงานที่จำเป็น รวมทั้งมอบหมายงานที่ท้าทาย การเป็นหัวหน้าโครงการ คณะทำงาน หรือผู้รับผิดชอบภารกิจสำคัญ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานและความก้าวหน้าในวิชาชีพ นอกจากนี้ สวท. ทบทวนข้อมูลบุคลากรกลุ่มศักยภาพสูงและตำแหน่งสำคัญเป็นประจำ เพื่อจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง และแผนอัตรากำลังในอนาคต โดยเชื่อมโยงกับแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ และความเสียด้านบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่ามีบุคลากรที่มีความพร้อม สามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือทดแทนตำแหน่งสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของ สวท. โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 บุคลากรจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ นางอมรรัตน์ อมรนาถ ได้รับแต่งตั้งในตำแหน่ง รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการและหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป และนายอำนาจ แก้วภูผา ได้รับแต่งตั้งในตำแหน่งหัวหน้างานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2ค.(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

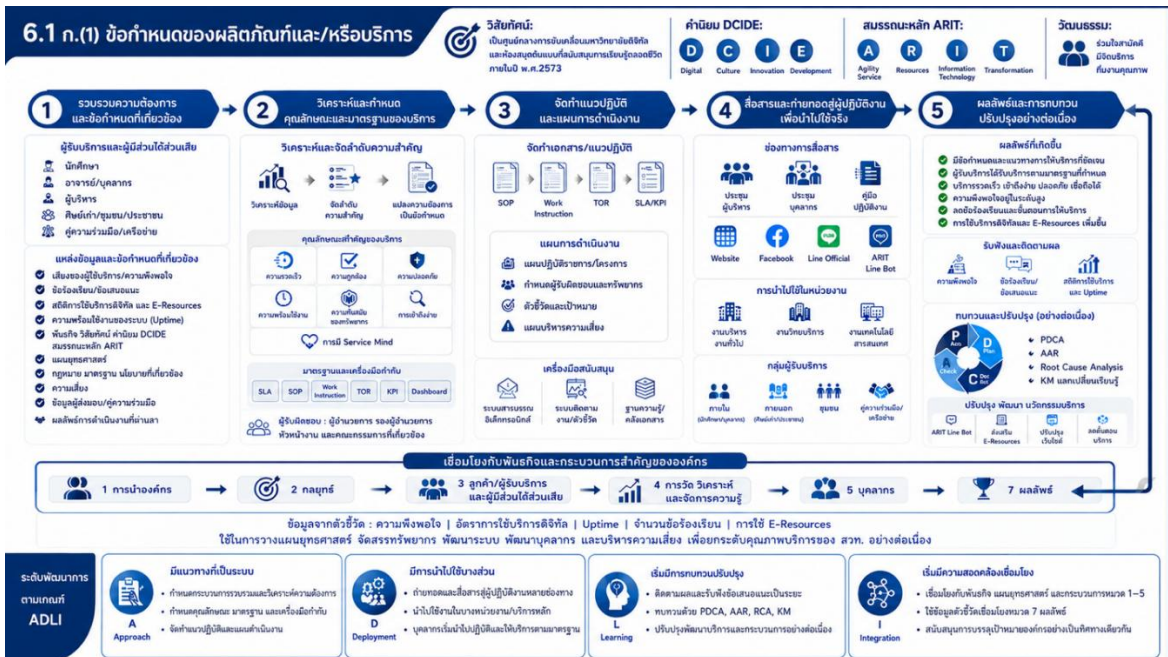
สวท. มีการส่งเสริมความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกกลุ่มงานได้รับโอกาสในการพัฒนาตามสมรรถนะ ความจำเป็นของตำแหน่งงาน และแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และสามารถเข้าถึงได้โดยไม่คำนึงถึงสายงาน อายุ หรือระดับตำแหน่ง สวท. ถ่ายทอดแนวปฏิบัติไปยังบุคลากรผ่านการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี การจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาอย่างเป็นธรรม และการติดตามผลผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรทั้ง 3 กลุ่มงาน ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะตามสายงานอย่างทั่วถึง สามารถยกระดับศักยภาพการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผลจากการดำเนินงานทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่องและการทำงานแบบบูรณาการข้ามสายงาน โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนและสนับสนุนกันได้ลดข้อจำกัดด้านกำลังคน และเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการ ขณะเดียวกันยังส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างเบ็ดเสร็จเป็นรูปธรรม ได้แก่ การได้รับรางวัลห้องสมุดดีเด่นจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และการยกระดับศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรให้รองรับการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล และ Smart Library สวท. ติดตามประสิทธิภาพของระบบผ่านผลลัพธ์ด้านความผูกพัน ความพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนา ความสำเร็จของแผน IDP และความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารบุคลากร การวางแผนอัตรากำลัง และแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความเสมอภาค การมีส่วนร่วม และการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพในองค์กร

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

6.1 ก.(1) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

สวท. ให้ความสำคัญกับการกำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ การเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยมี กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตาม 5 ขั้นตอน ที่สอดคล้อง (ภาพที่ 6.1ก.(1)-1) เริ่มต้นจาก (1) การ รวบรวมความต้องการและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องจากบริบทหมวด 1-5 เช่น แผนยุทธศาสตร์ (ที่ 2.1ก.(1)) เสียงของผู้ใช้บริการ (ภาพที่ 3.1-1) กฎหมาย (ตารางที่ OP.1ก.(5)) และความเสี่ยง (ตารางที่ 6.2ค.(3)) เพื่อนำมา (2) วิเคราะห์และกำหนดคุณลักษณะบริการที่สำคัญให้ครอบคลุมทั้งความเร็ว ความถูกต้อง ความปลอดภัย ความพร้อมใช้งาน การเข้าถึงง่าย และมี Service Mind ผ่านเครื่องมือมาตรฐานกำกับดูแล เช่น SLA, SOP และ Work Instruction (WI) จากนั้นจึง (3) จัดทำแนวปฏิบัติและแผนการดำเนินงาน ควบคู่ไป กับ (4) การสื่อสารและถ่ายทอดสู่บุคลากรในงานบริหารทั่วไป งานวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงนวัตกรรมอย่าง ARIT Line Bot (ตารางที่ 1.1ข.) เพื่อให้สามารถส่งมอบ บริการแก่ผู้ใช้บริการและคู่ความร่วมมือทุกกลุ่ม (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1, OP1ข.(3)) ได้อย่างมีมาตรฐาน เดียวกัน ท้ายที่สุดคือ (5) การติดตามผลลัพธ์และทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือ PDCA, AAR และ KM (ภาพที่ 4.1) โดยนำข้อมูลสถิติต่าง ๆ ทั้งความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) ข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก. (2-4)) อัตรา Uptime (ตารางที่ 4.1ก(1)) และการใช้งาน E-Resources (ตารางที่ 7.5ก(2)-1) ไปเชื่อมโยงเพื่อนำไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาบุคลากร (ภาพที่ 5.1) จัดสรรทรัพยากร บริหารความเสี่ยง และลด ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพของ สวท. ในภาพรวมอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 6.1ก.(1)-1 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

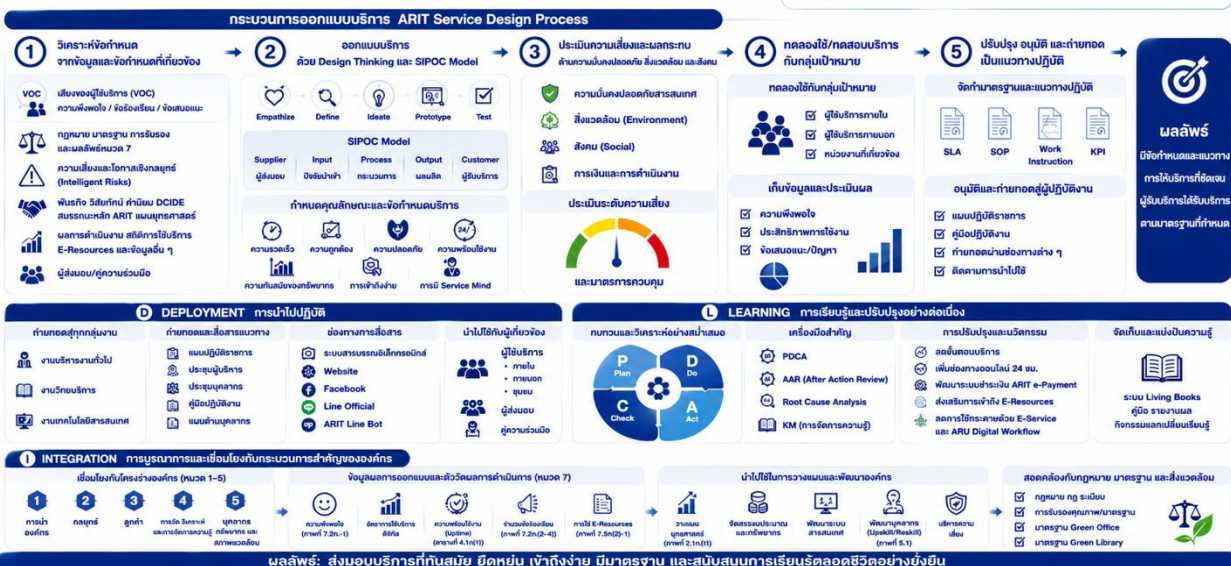
6.1ก.(2) การออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

สวท. ให้ความสำคัญกับการออกแบบบริการอย่างเป็นระบบผ่าน “ARIT Service Design Process” 5 ขั้นตอน เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยเริ่มจาก (1) การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการจากเสียงผู้ใช้บริการ (ภาพที่ 3.1-1, ตารางที่ 3.1ก.(1-1)) กฎหมาย มาตรฐาน (ตารางที่ OP.1ก(5), ตารางที่ 7.4ก(3)) และความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (ภาพที่ 2.1ก.(3-1)) นำไปสู่ (2) การออกแบบบริการด้วย Design Thinking และ SIPOC Model (ตารางที่ 6.1ก.(4)) เพื่อลดขั้นตอนและให้เข้าถึงง่ายขึ้น (ตารางที่ 3.1ข.(2)) จากนั้นจึง (3) ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านต่าง ๆ (4) ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย และ (5) ปรับปรุงและถ่ายทอดเป็นมาตรฐาน SLA, SOP และ Work Instruction กระบวนการออกแบบนี้ถูกนำไปปฏิบัติ ในทุกกลุ่มงานผ่านแผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 2.2ก(2)) และสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น ARIT Line Bot (ตารางที่ 1.1ข.) แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1, ตารางที่ OP1ข.(3)) นอกจากนี้ สวท. มีการทบทวนและเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือ PDCA, AAR และ KM (ภาพที่ 4.1, ภาพที่ 4.2ข.(1)) นำไปสู่นวัตกรรม (ภาพที่ 4.2ค.) เช่น บริการออนไลน์ 24 ชั่วโมง การชำระเงิน ARIT e-Payment และระบบคลังความรู้ Living Books ทั้งนี้ กระบวนการทั้งหมดได้บูรณาการกับ โครงร่างองค์กร หมวด 1-5 และผลลัพธ์หมวด 7 โดยนำข้อมูลสถิติ (ตารางที่ 4.1ก(1)) เช่น ความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) และการเข้าถึง E-Resources (ตารางที่ 7.5ก(2)-1) กลับไปใช้วางแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1ก.(1)) พัฒนาบุคลากร (ภาพที่ 5.1, ตารางที่ 2.2ก(4-1)) ตลอดจนดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน Green Office และ Green Library (ตารางที่ 7.4ก(3)) เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน

6.1ก.(2) การออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

สวท. ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการออกแบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดดิจิทัล และวิทยบริการ เพื่อให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของวิสัยทัศน์การเป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายใต้ว.ท.2573	ค่านิยม DCIDE Digital, Culture, Innovation, Development, Excellence	สมรรถนะหลัก ARIT • Agility Service • Resources • Information Technology • Transformation	วัฒนธรรม ร่วมใจสามัคคี มีวินัยบริการ ที่งานคุณภาพ
---	---	---	---



ภาพที่ 6.1ก.(2) การออกแบบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

สวท. ให้ความสำคัญกับการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบผ่าน 5 ขั้นตอนสำคัญ เพื่อส่งมอบบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยกระบวนการเริ่มต้นจาก (1) การรวบรวมความต้องการจากพันธกิจ ยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1ก.(1)) VOC (ภาพที่ 3.1-1) กฎหมายมาตรฐาน (ตารางที่ OP.1ก(5)) และความเสียง (ภาพที่ 6.2ค.(3)) เพื่อนำไป (2) วิเคราะห์และกำหนดคุณลักษณะที่สำคัญของกระบวนการให้ครอบคลุมทั้งความถูกต้อง ความต่อเนื่อง และการลดขั้นตอน จากนั้นจึง (3) จัดทำแนวปฏิบัติโดยแปลงข้อกำหนดเป็น SOP, SLA, Work Instruction ควบคู่กับการกำหนดตัวชี้วัดนำและตัวชี้วัดตาม เช่น System Uptime และร้อยละของกระบวนการที่มีมาตรฐาน นำไปสู่ (4) การสื่อสารและถ่ายทอดสู่ทุกกลุ่มงานผ่านแผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 2.2ก(2)) และแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่าง ARIT Line Bot เพื่อให้บุคลากร (ภาพที่ 5.1) ผู้ส่งมอบ (ตารางที่ OP.1ข.(3)) และผู้ใช้บริการ (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1) รับทราบและดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน ท้ายที่สุดคือ (5) การติดตามผลลัพธ์และทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือ PDCA, AAR และ KM (ภาพที่ 4.2ข.(1)) โดยบูรณาการข้อมูลผลลัพธ์ทั้งความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) ข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก.(2-4)) สถิติ Uptime (ตารางที่ 4.1ก(1)) และผลงานด้าน Green Library/Green Office กลับไปใช้ในการวางแผนจัดสรรทรัพยากร พัฒนาระบบ และบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

6.1ข.(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

สวท. ให้ความสำคัญกับการนำกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบผ่านวงจร PDCA เพื่อให้การส่งมอบบริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง พร้อมใช้งาน ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยมีกระบวนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ (1) ปรับข้อกำหนดให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น SOP และ SLA (ตารางที่ 6.1ก.(3)) (2) มอบหมายผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างอย่างชัดเจน (3) จัดเตรียมทรัพยากรและระบบสนับสนุนให้พร้อม (4) ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด และ (5) ติดตามควบคุม และรายงานผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ แนวทางปฏิบัตินี้ถูกถ่ายทอดลงสู่ทุกกลุ่มงานผ่านแผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 2.2ก(2)) และสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น แพลตฟอร์ม ARIT Line Bot (ตารางที่ 1.1ข.) เพื่อให้บุคลากร (ภาพที่ 5.1) ผู้ส่งมอบ (ตารางที่ OP.1ข.(3)) และผู้ใช้บริการ (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1) ได้รับทราบและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ สวท. ยังทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอด้วยเครื่องมือ PDCA, AAR และ KM (ภาพที่ 4.2ข.(1)) โดยนำข้อมูลความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงบริการ เช่น การลดขั้นตอนและผลักดันการใช้ระบบ ARU Digital Workflow ท้ายที่สุด ข้อมูลตัวชี้วัดกระบวนการทั้งหมด อาทิ System Uptime และอัตราการใช้ E-Resources (ตารางที่ 7.5ก(2)-1) จะถูกนำไปบูรณาการเชื่อมโยงกับหมวด 1-5 และ หมวด 7 เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1ก.(1)) จัดสรรทรัพยากร พัฒนาบุคลากร และปรับปรุงกระบวนการ (ภาพที่ 6.1ข.) เพื่อยกระดับการให้บริการที่เป็นมาตรฐานอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 6.1ข.(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

6.1ข.(2) การปรับปรุงกระบวนการ

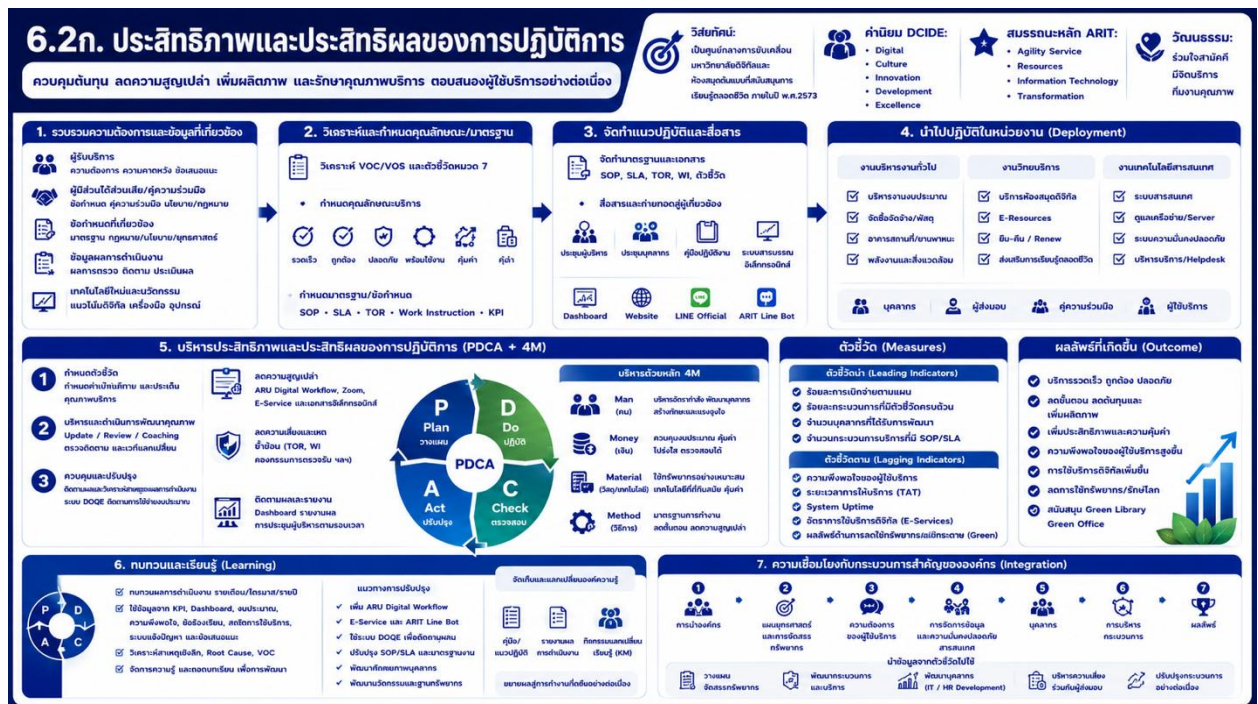
สวท. ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบผ่านวงจร PDCA เพื่อยกระดับบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย และลดขั้นตอน สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 3.1 ข.(2)) และวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) กระบวนการนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก เริ่มจาก (1) รวบรวมข้อมูลผลดำเนินงาน เช่น ความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) และข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก.(2-4)) (2) วิเคราะห์สาเหตุด้วยเครื่องมือ AAR, Root Cause Analysis และ KM (ภาพที่ 4.2ข.(1)) (3) จัดลำดับความสำคัญตามผลกระทบและความเสี่ยง (ภาพที่ 6.2ค.(3)) (4) ออกแบบแนวทางการปรับปรุงผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและพัฒนาทักษะบุคลากร (ภาพที่ 5.1) และ (5) ติดตามผลประเมินผ่านตัวชี้วัดและ Dashboard ทั้งนี้ การปรับปรุงได้ถูกถ่ายทอดลงสู่ทุกกลุ่มงานและสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ARIT Line Bot (ตารางที่ 1.1ข.) เพื่อให้ผู้ใช้บริการ (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1) และคู่ความร่วมมือ (ตามตารางที่ OP.1ข.(3)) ได้มีส่วนร่วม นำไปสู่ผลลัพธ์เชิงรูปธรรม เช่น การประยุกต์ใช้ ChatGPT บริการ E-Resources ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix และการลดใช้กระดาษด้วย ARU Digital Workflow สวท. มีการทบทวนผลอย่างสม่ำเสมอตามตัวชี้วัด (ตารางที่ 4.1ก(1)) เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ (ภาพที่ 4.2ค.) โดยข้อมูลผลลัพธ์ทั้งหมดจะถูกบูรณาการเชื่อมโยงกับหมวด 1-5 และหมวด 7 เพื่อนำไปใช้วางแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1ก.(1)) จัดสรรทรัพยากร พัฒนาระบบ และยกระดับการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 6.1ข.(2) การปรับปรุงกระบวนการ

6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

สวท. ให้ความสำคัญกับการบริหารประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อควบคุมต้นทุน ลดความสูญเปล่า และรักษาคุณภาพบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 3.1ข. (2)) มุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยขับเคลื่อนกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งผสานวงจร PDCA ร่วมกับหลัก 4M (Man, Money, Material, Method) (ตารางที่ 6.2ก.) ดำเนินงานตั้งแต่การรวบรวมวิเคราะห์ความต้องการ กำหนดมาตรฐานบริการ (SOP, SLA, TOR, WI) ผ่านการกำกับของคณะกรรมการประกันคุณภาพ (ภาพที่ 1.1) จากนั้นถ่ายทอดไปปฏิบัติจริง ในงานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านแผนปฏิบัติการราชการ (ตารางที่ 2.2ก(2)) และช่องทางดิจิทัล เช่น แพลตฟอร์ม ARIT Line Bot (ตารางที่ 1.1ข.) เพื่อให้บุคลากร (ภาพที่ 5.1) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ (ตารางที่ OP1ข.(3)) และผู้ใช้บริการ (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1) ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนมีการทบทวนและเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 4.1) โดยนำข้อมูลผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ (ตารางที่ 7.5ก.(1)-1) ความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) และข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก.(2-4)) มาวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าผ่านกระบวนการ KM (ภาพที่ 4.2ข.(1)) นำไปสู่การลดขั้นตอนและลดเอกสารผ่านเทคโนโลยี เช่น ARU Digital Workflow, E-Service และระบบ 3DGF ต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมองค์กร (ภาพที่ 4.2ค.) ท้ายที่สุด ข้อมูลตัวชี้วัดกระบวนการ (ตารางที่ 4.1ก(1)) ทั้งตัวชี้วัดนำและตัวชี้วัดตาม เช่น System Uptime และอัตราการใช้บริการดิจิทัล (ตารางที่ 7.5ก(2)-1) จะถูกนำไปบูรณาการเชื่อมโยง กับหมวด 1-5 และหมวด 7 เพื่อประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1ก.(1)) จัดสรรทรัพยากร พัฒนาบุคลากร และบริหารความเสี่ยง (ภาพที่ 6.2ค.(3)) เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติการขององค์กรอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

6.2ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สวท. มีกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ (ตารางที่ 6.2x.) เพื่อคัดเลือก พัฒนา และประเมินผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ (ตารางที่ OP.1x.(3)) ให้สามารถสนับสนุนวิสัยทัศน์ การเป็น มหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) ได้อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพผ่านการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การจำแนกเครือข่าย การกำหนดเกณฑ์คัดเลือกตามมาตรฐานความปลอดภัยและกฎหมาย (ตารางที่ OP.1ก(5)) การคัดเลือกและทำข้อตกลง การติดตามประเมินผล และการให้ข้อมูลป้อนกลับ แนวทางนี้ถูกนำไปปฏิบัติจริงในทุกกลุ่มงานเพื่อจัดหาทรัพยากร เช่น E-Resources และระบบสารสนเทศ โดยถ่ายทอดผ่านแผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 2.2ก(2)) สัญญาข้อตกลง และช่องทางสื่อสาร (ตารางที่ 1.1ข.) พร้อมทั้งมีการทบทวนผลอย่างสม่ำเสมอ (ภาพที่ 4.1) ด้วยเครื่องมือ PDCA และ KM (ภาพที่ 4.2x.(1)) ทั้งนี้ สวท. ได้นำข้อมูลตัวชี้วัด (ตารางที่ 4.1ก(1)) อาทิ ความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) ข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก.(2-4)) และสถิติการใช้บริการ (ตารางที่ 7.5ก(2)-1) ไปบูรณาการเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กรหมวด 1-5 (ตารางที่ 1.2ก.(1), ภาพที่ 2.1ก.(1), ตารางที่ 2.2ก.(3-1), ตารางที่ 3.1ข.(2), ภาพที่ 5.1) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนจัดซื้อ จัดจ้าง บริหารความเสี่ยง (ตามภาพที่ 6.2ค.(3)) และยกระดับบริการของ สวท. ให้ตอบสนอง ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



ภาพที่ 6.2x. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

6.2ค.(1) ความปลอดภัย

สวท. ให้ความสำคัญกับการบริหารความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่มั่นคงปลอดภัย และต่อเนื่องสำหรับบุคลากร ผู้ใช้บริการ และระบบข้อมูลสารสนเทศ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยขับเคลื่อนผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ (1) การระบุปัจจัยเสี่ยงจากอาคารสถานที่ ระบบ IT และข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ตารางที่ OP.1ก.(4), ตารางที่ OP.1ก(5)) (2) การกำหนดมาตรการควบคุมสภาพแวดล้อมตามแนวทาง Green Office/Green Library (3) การกำหนดมาตรการด้าน IT Security อย่างรัดกุม เช่น Firewall, Backup และการปฏิบัติตาม PDPA (ตารางที่ OP.1ก(5)) (4) การตรวจสอบติดตาม และวิเคราะห์สาเหตุหลักของปัญหา และ (5) การเตรียมแผนฟื้นฟูและการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน เช่น DR Plan และการซักซ้อมอพยพหนีไฟ (ภาพที่ 6.2ค.(1)) ทั้งนี้ กระบวนการทั้งหมดได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในทุกกลุ่มงาน ผ่านการถ่ายทอดลงในแผนปฏิบัติการราชการ (ตารางที่ 2.2ก(2)) และสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (ตารางที่ 1.1ข.) เพื่อให้บุคลากร (ภาพที่ 5.1) และผู้ให้บริการ (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1) ได้รับทราบและปฏิบัติตาม นอกจากนี้ สวท. ยังมีการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือ PDCA, AAR และ KM (ภาพที่ 4.1, ภาพที่ 4.2ข.(1)) โดยนำข้อมูลผลลัพธ์และตัวชี้วัดต่าง ๆ (ตารางที่ 4.1ก(1)) เช่น System Uptime และสถิติข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก.(2-4)) มาบูรณาการเชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กรหมวด 1-5 และหมวด 7 เพื่อนำไปใช้วางแผนยุทธศาสตร์ (ภาพที่ 2.1ก.(1)) จัดสรรทรัพยากร และบริหารความเสี่ยง (ภาพที่ 6.2ค.(3)) มุ่งสู่การยกระดับบริการที่ปลอดภัยและลดความสูญเสียได้อย่างยั่งยืน



ภาพที่ 6.2ค.(1) ความปลอดภัย

6.2ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัว

สวท. ให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยบริการได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในภาวะฉุกเฉิน มุ่งสู่ความสำเร็จในการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและห้องสมุดต้นแบบ (ตารางที่ OP.1ก.(2)) โดยมีกระบวนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ (1) การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการพร้อมระบุภัยพิบัติหรือความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร (ตารางที่ 6.2ค.(3)) (2) การประเมินผลกระทบต่อบริการสำคัญและกำหนดมาตรฐานระดับการให้บริการ (3) การจัดทำแนวปฏิบัติ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) แผนกู้คืนระบบ (DR Plan) (ตารางที่ 6.2ค.(2)) การสำรองข้อมูล และแนวทางบริการสำรอง (4) การสื่อสารและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกกลุ่มงาน ผ่านแผนบริหารความเสี่ยง (ตารางที่ 2.2ก(2)) การซักซ้อมแผนฉุกเฉิน และการพัฒนาบุคลากร (ภาพที่ 5.1) ผ่านช่องทางสื่อสารที่ครอบคลุม (ตารางที่ 1.1ข.) เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันทั้งบุคลากร ผู้ใช้บริการ (ตารางที่ OP.1ข.(2)-1) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ (ตารางที่ OP.1ข.(3)) และ (5) การให้บริการพร้อมติดตามผลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ สวท. ยังทบทวนกระบวนการผ่านวงจร PDCA (ภาพที่ 4.1) โดยนำข้อมูลสถิติ (ตารางที่ 4.1ก(1)) เช่น System Uptime ระยะเวลาการกู้คืนระบบ ข้อร้องเรียน (ภาพที่ 7.2ก.(2-4)) และความพึงพอใจ (ภาพที่ 7.2ก.-1) มาวิเคราะห์ร่วมกับกระบวนการ KM (ภาพที่ 4.2ข.(1)) เพื่อปรับปรุงแผนให้รัดกุมยิ่งขึ้น ข้อมูลทั้งหมดจะถูกบูรณาการเชื่อมโยงกับหมวด 1-5 (ภาพที่ 1.1, ภาพที่ 1.2 ก.(1), ภาพที่ 2.1ก.(1), ตารางที่ 3.1ข.(2), ตารางที่ 4.2ก.(1)) เพื่อนำไปใช้วางแผนจัดสรรทรัพยากร บริหารความเสี่ยง และยกระดับความเชื่อมั่นในการให้บริการอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 6.2ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัว

หมวด 7 ผลลัพธ์

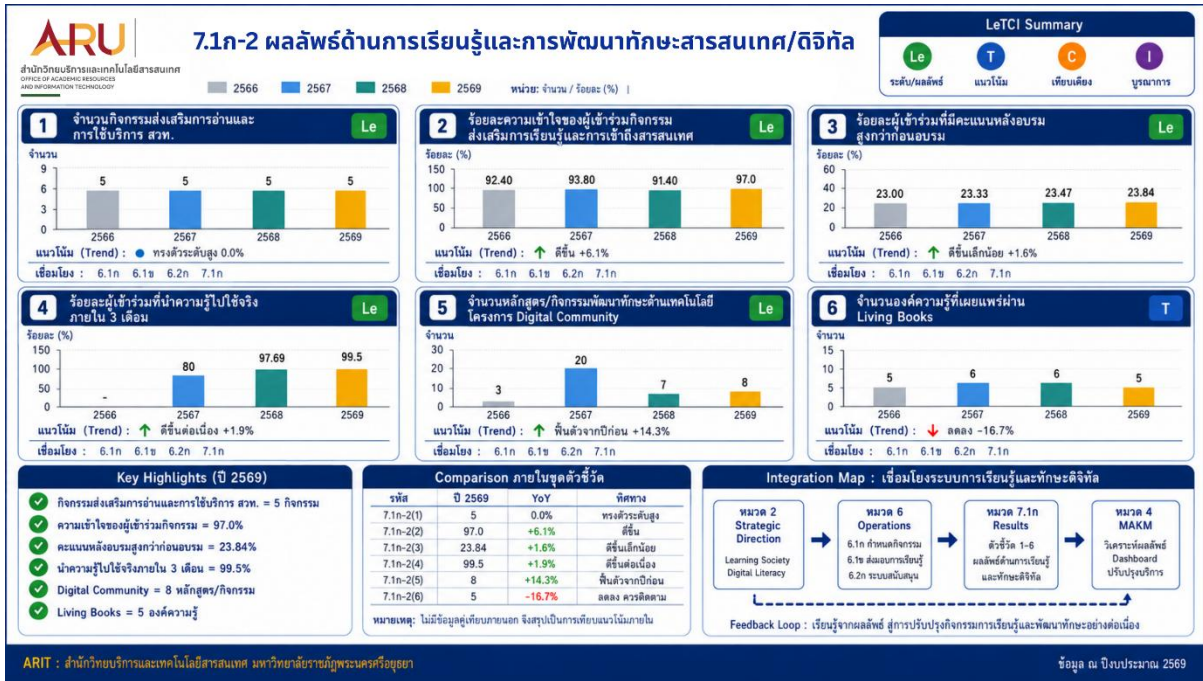
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results)

7.1ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student Learning and Customer-Focused Service Results)

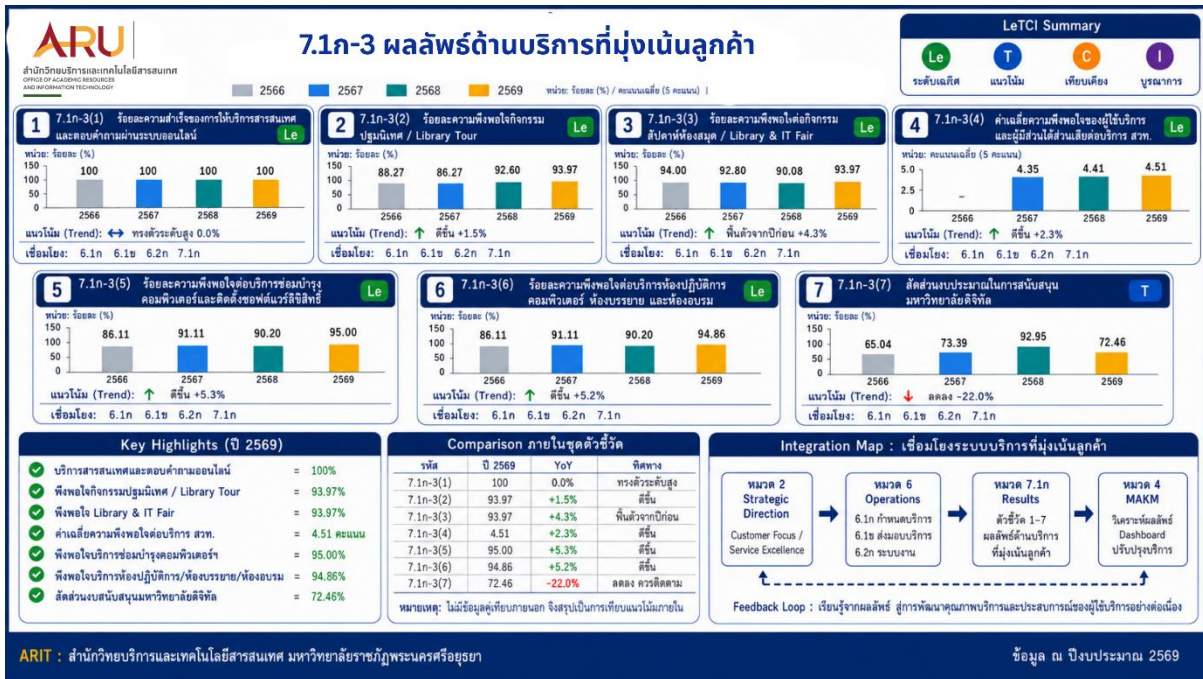
สวท. มุ่งเน้นให้ผู้เรียน ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ บริการดิจิทัล และบริการสนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิผล โดยพัฒนาบริการห้องสมุดดิจิทัล บริการ E-Resources, ARIT Line Bot, Matrix, OPAC, Renew, บริการตอบคำถามออนไลน์ และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงสารสนเทศและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตามภาพที่ 7.1ก.-1- 7.1ก.-3



ภาพที่ 7.1ก.-1 ผลลัพธ์ด้านการเข้าถึงบริการห้องสมุดดิจิทัลและทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 7.1ก.-2 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะสารสนเทศ/ดิจิทัล



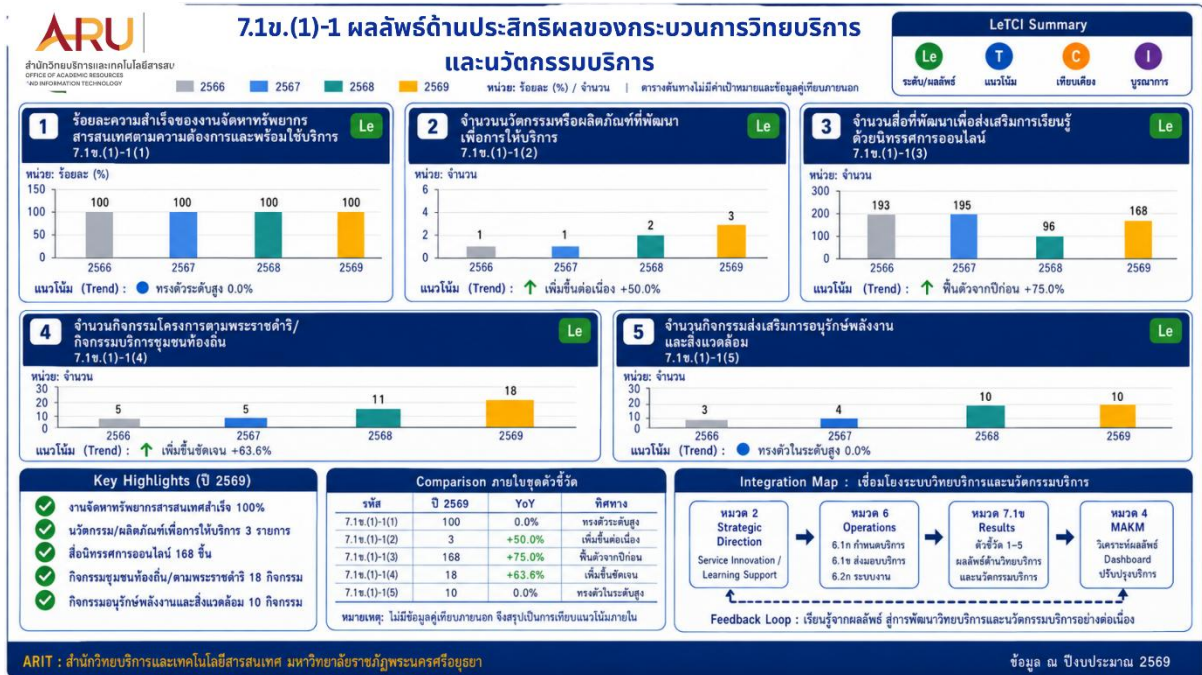
ภาพที่ 7.1ก-3 ผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าของ สวท. แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบริการดิจิทัล และพื้นที่การเรียนรู้มีผลต่อการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะจำนวนผู้ใช้พื้นที่การเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น ต่อเนื่อง และระดับความเข้าใจจากกิจกรรมส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศที่สูงกว่าเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ภายใต้วงบประมาณ เช่น ARIT Line Bot, OPAC, Renew และความพึงพอใจกิจกรรม Library & IT Fair มีแนวโน้มลดลง จึงควรนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงการสื่อสาร การออกแบบบริการ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในปี 2569

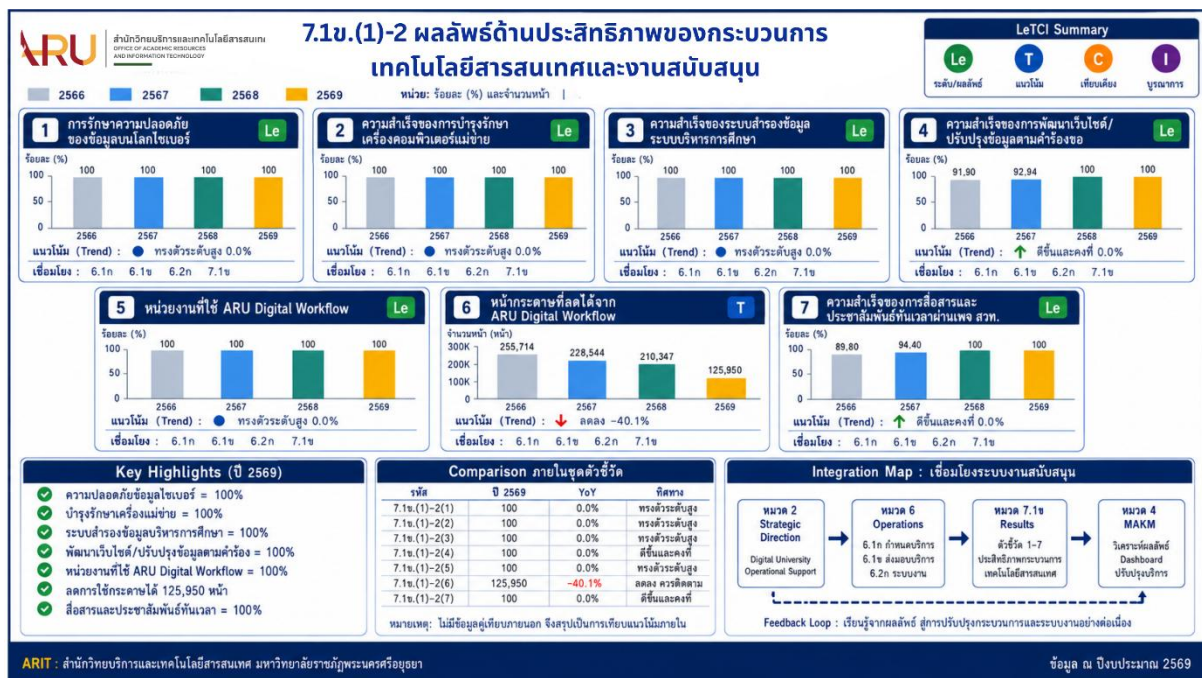
7.1x. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน Work Process Effectiveness Results

7.1x.(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ Process Effectiveness and Efficiency

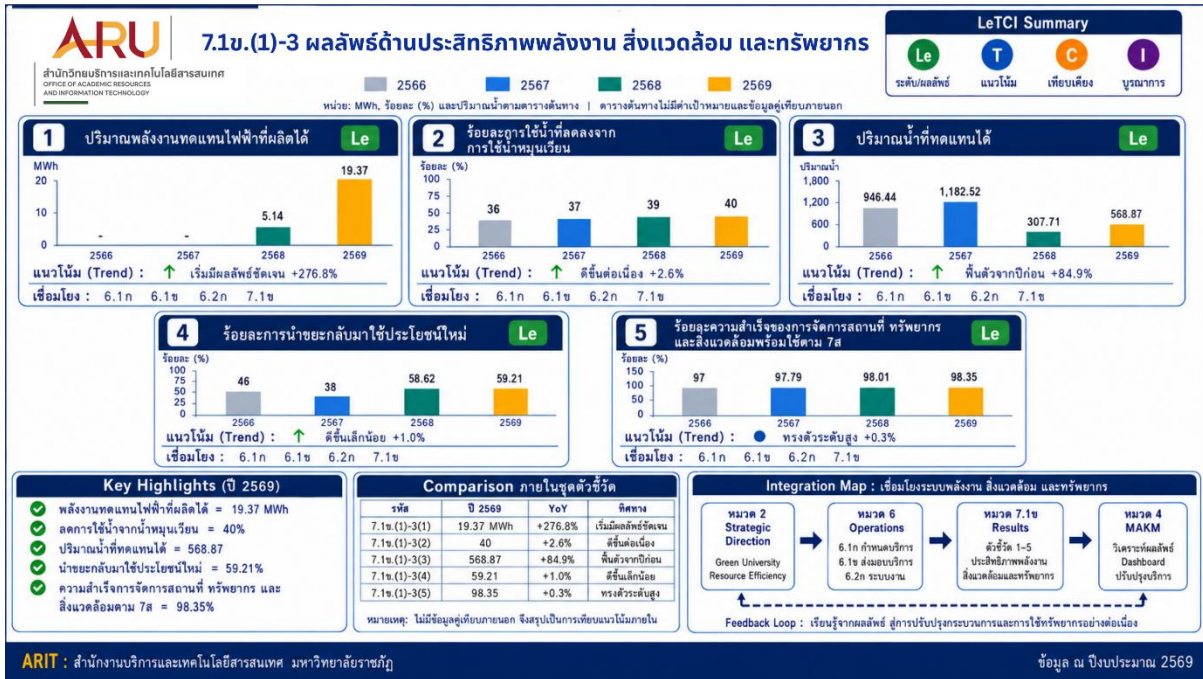
สวท. กำหนดผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อสะท้อนความสามารถในการส่งมอบบริการให้ตรงตามข้อกำหนด ลดขั้นตอน ลดความสูญเปล่า ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน และปรับปรุงกระบวนการตามข้อมูลจริง โดยครอบคลุมกระบวนการด้านวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ งานสนับสนุน และการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามภาพที่ 7.1x.(1)-1 - 7.1x.(1)-4



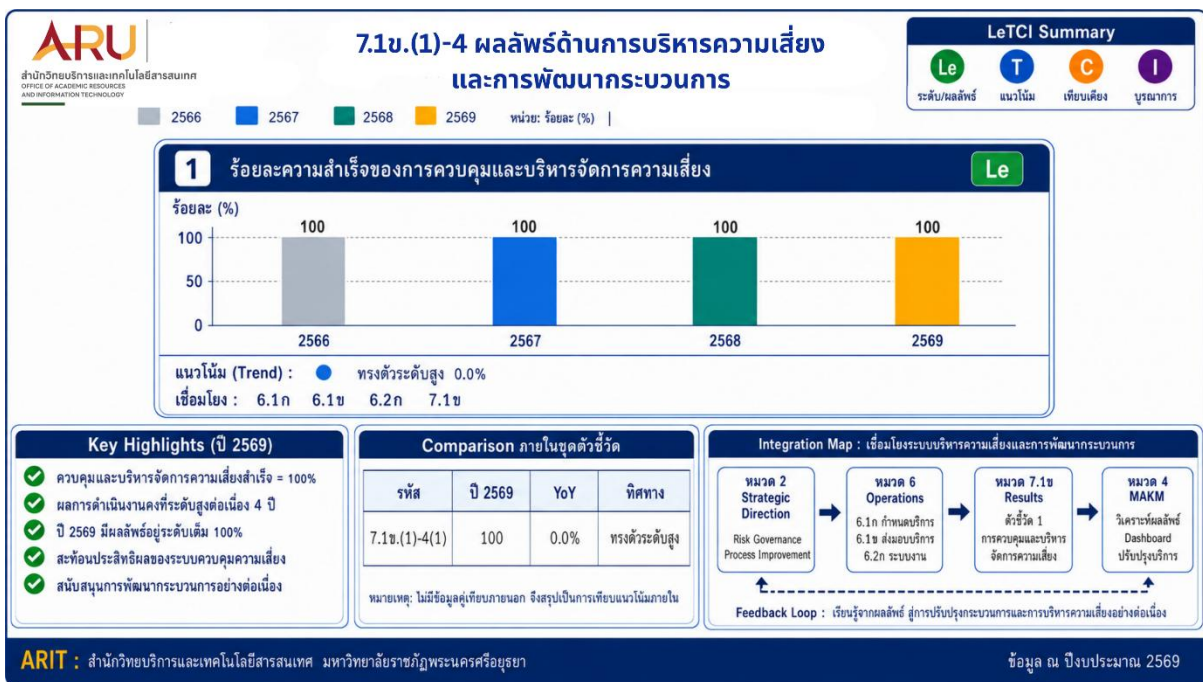
ภาพที่ 7.1x.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการวิทยบริการและนวัตกรรมบริการ



ภาพที่ 7.1x.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและงานสนับสนุน



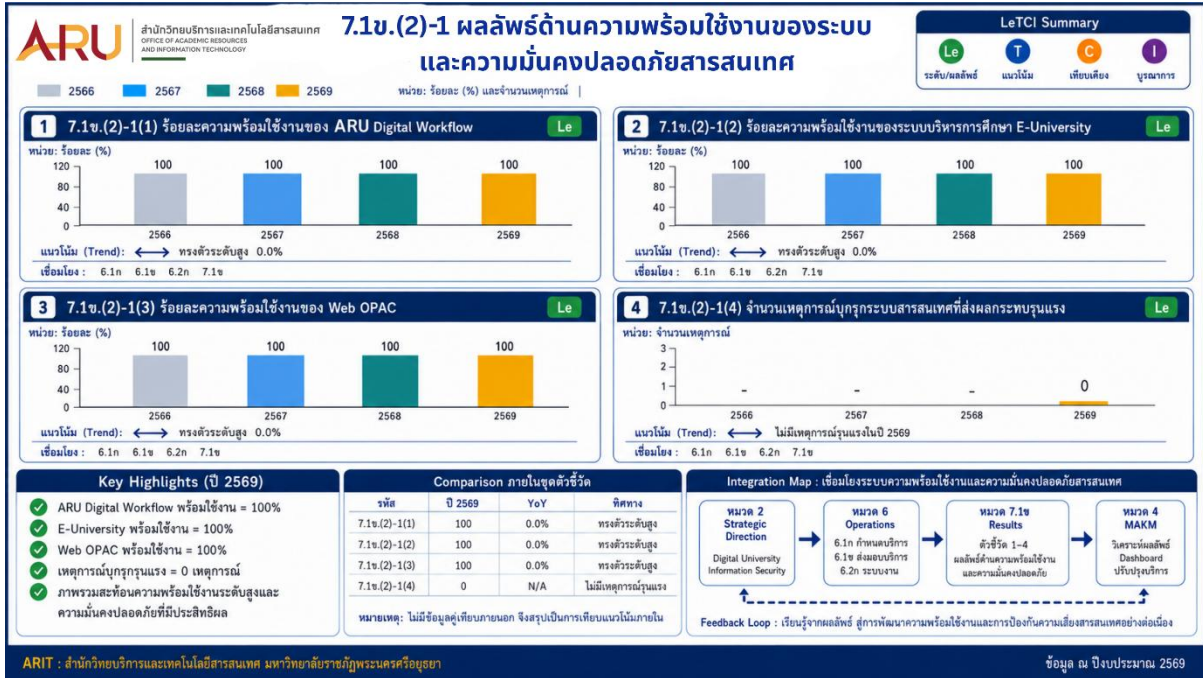
ภาพที่ 7.1x.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพพลังงาน สิ่งแวดล้อม และทรัพยากร



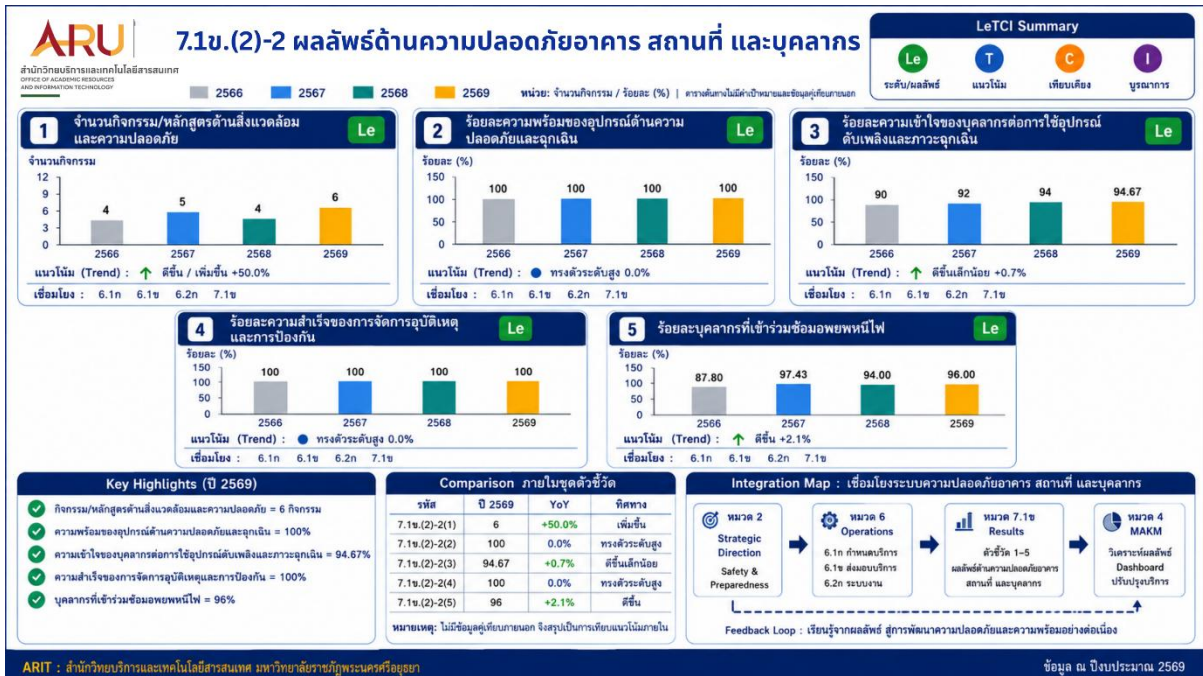
ภาพที่ 7.1x.(1)-4 ผลลัพธ์ด้านการบริหารความเสี่ยงและการพัฒนากระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการของ สวท. แสดงให้เห็นความเข้มแข็งของกระบวนการที่มีผลลัพธ์คงที่ในระดับสูง เช่น การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ ร้อยละ 100 การบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่ายและระบบสำรองข้อมูล ร้อยละ 100 การใช้ ARU Digital Workflow ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และการบริหารความเสี่ยง ร้อยละ 100 ขณะเดียวกัน มีผลลัพธ์ที่สะท้อนการพัฒนา เช่น นวัตกรรมบริการเพิ่มเป็น 2 รายการ การพัฒนาเว็บไซต์ตามคำร้องขอสำเร็จร้อยละ 100 และการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์เพิ่มเป็นร้อยละ 58.62 อย่างไรก็ตาม ยังควรเพิ่มตัวชี้วัดเชิงเวลา ต้นทุน ความผิดพลาด และผลก่อน-หลังปรับปรุง เพื่อให้ผลลัพธ์ตามเกณฑ์ EdPEx สมบูรณ์ขึ้น

7.1ข.(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน Safety and Emergency Preparedness Results สวท. กำหนดผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อสะท้อนความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของบุคลากร ผู้ใช้บริการ ข้อมูล ระบบสารสนเทศ และพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งการเตรียมความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉินและความต่อเนื่องในการให้บริการ ภาพที่ 7.1ข.(2)-1 - 7.1ข.(2)-2



ภาพที่ 7.1ข.(2)-1 ผลลัพธ์ด้านความพร้อมใช้งานของระบบและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

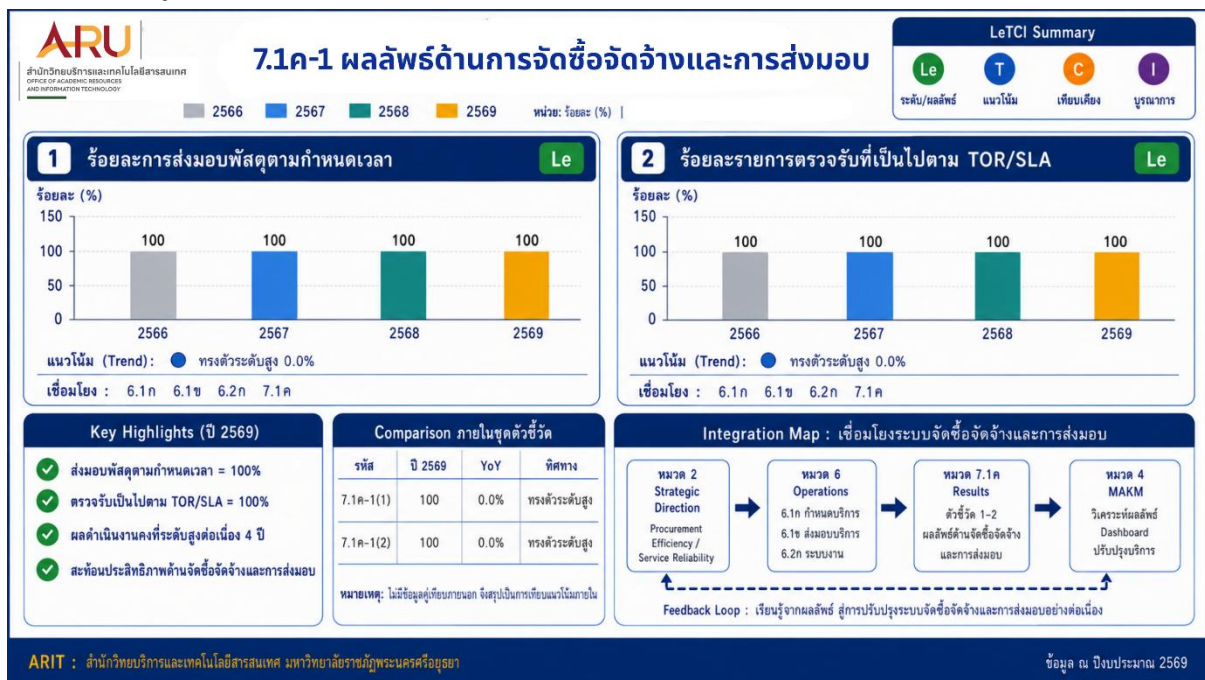


ภาพที่ 7.1ข.(2)-2 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยอาคาร สถานที่ และบุคลากร

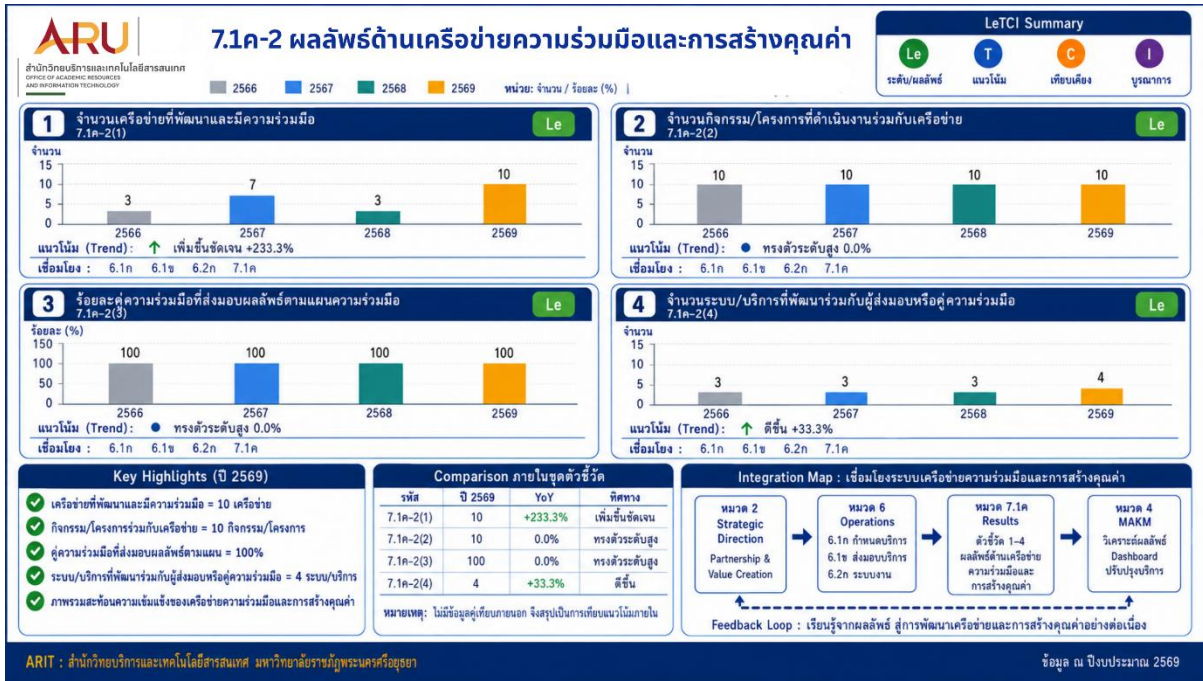
ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของ สวท. อยู่ในระดับดี โดยระบบสำคัญ ได้แก่ ARU Digital Workflow, E-UNI และ Web OPAC มีความพร้อมใช้งานร้อยละ 100 ต่อเนื่อง 3 ปี อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีความพร้อมร้อยละ 100 และความเข้าใจของบุคลากรต่อการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 90 เป็นร้อยละ 94 อย่างไรก็ตาม เพื่อให้รายงานสมบูรณ์ตาม EdPEx ควรเพิ่มตัวชี้วัดเชิงผลกระทบ เช่น จำนวนอุบัติการณ์จริง ระยะเวลาการกู้คืนระบบ ผลการทดสอบ DR Plan และเหตุการณ์ Cyber Incident

7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน Supply-Network Management Results

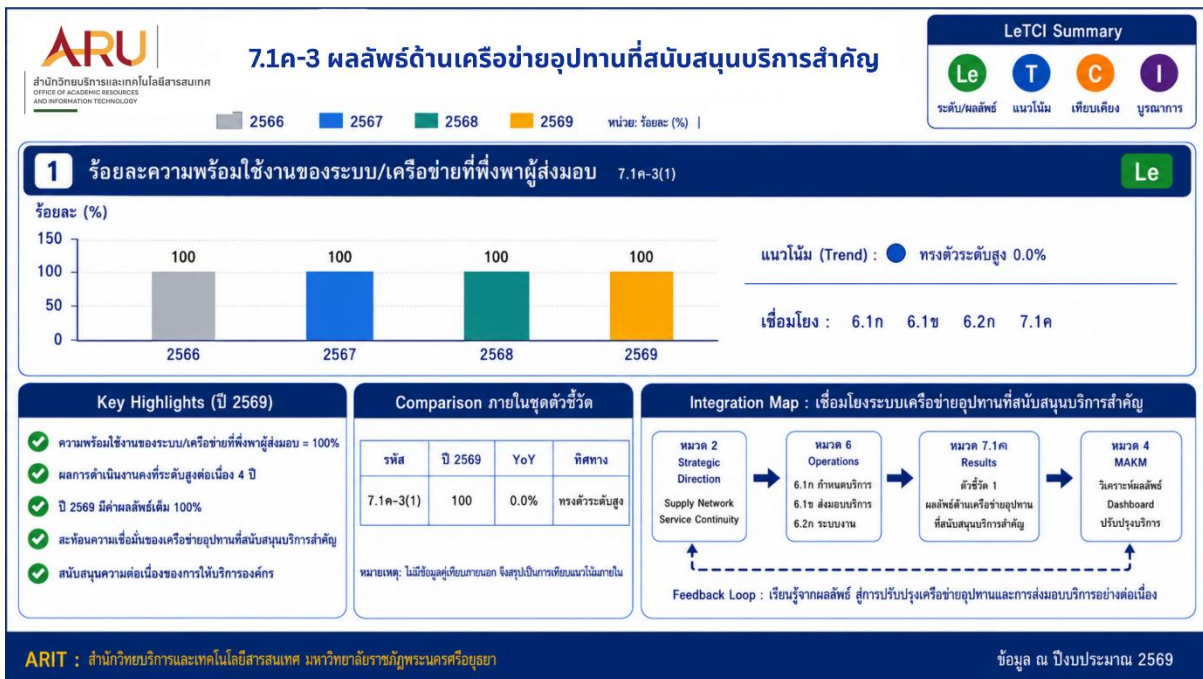
สวท. กำหนดผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุปทาน เพื่อสะท้อนประสิทธิผลของการบริหารผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และพันธมิตรที่สนับสนุนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยบริการ ห้องสมุดดิจิทัล งานพัสดุ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการชุมชน โดยเชื่อมโยงกับ TOR, SLA, MOU, การตรวจรับ และผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ภาพที่ 7.1ค.-1 – 7.1ค.-3



ภาพที่ 7.1ค-1 ผลลัพธ์ด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการส่งมอบ



ภาพที่ 7.1ค-2 ผลลัพธ์ด้านเครือข่ายความร่วมมือและการสร้างคุณค่า



ภาพที่ 7.1ค-3 ผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนบริการสำคัญ

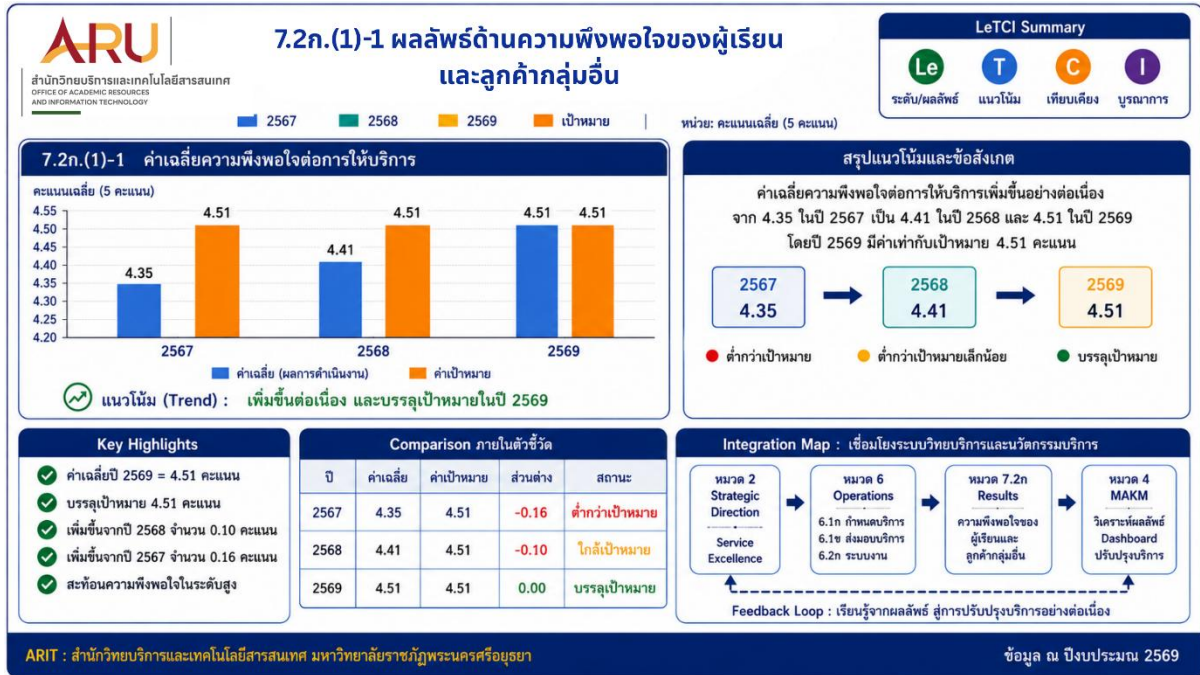
ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานของ สวท. มีจุดแข็งด้านการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา ร้อยละ 100 ต่อเนื่อง 3 ปี และมีเครือข่ายความร่วมมือที่สนับสนุนบริการของสำนัก อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดด้านความสำเร็จในการจัดซื้อจัดจ้างลดลงมากในปี 2568 จึงต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำกับติดตามในปี 2569 อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ควรเพิ่มตัวชี้วัดด้านคุณภาพผู้ส่งมอบ เช่น การส่งมอบตาม TOR/SLA ปัญหาหลังส่งมอบ ผลประเมินผู้ส่งมอบ ระยะเวลาแก้ไขปัญหา และผลลัพธ์จาก MOU เพื่อให้การรายงาน 7.1ค สมบูรณ์ตามเกณฑ์ EdPEX

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

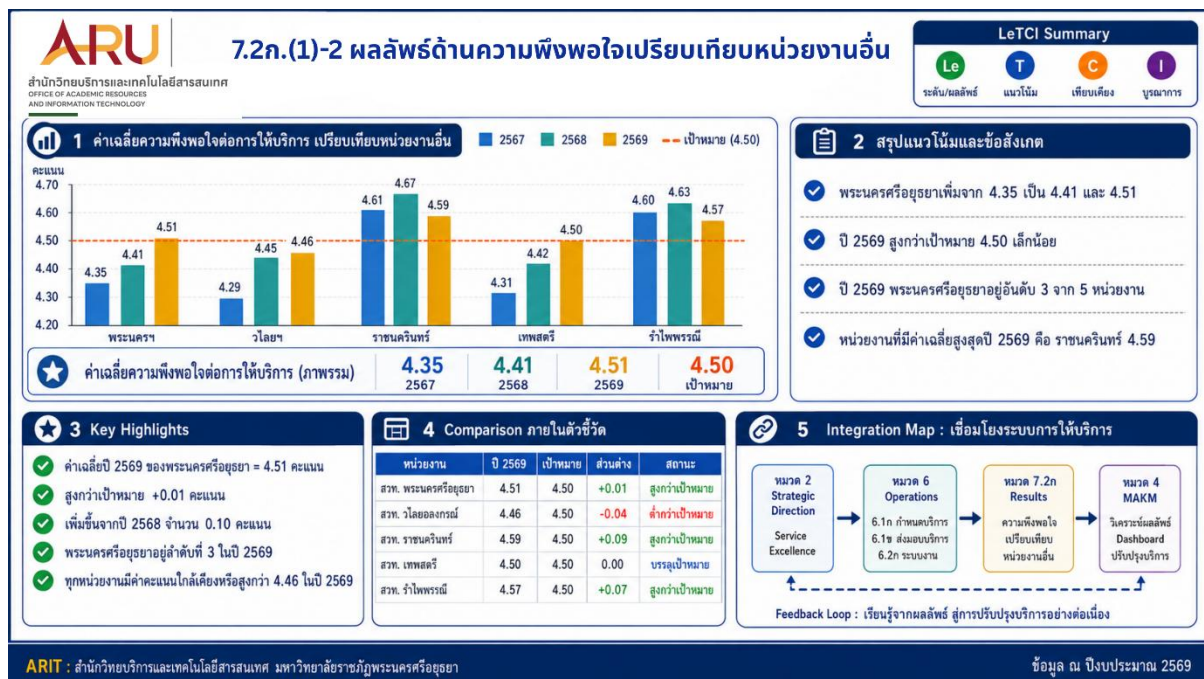
7.2ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer -Focused Results)

7.2ก.(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Satisfaction)

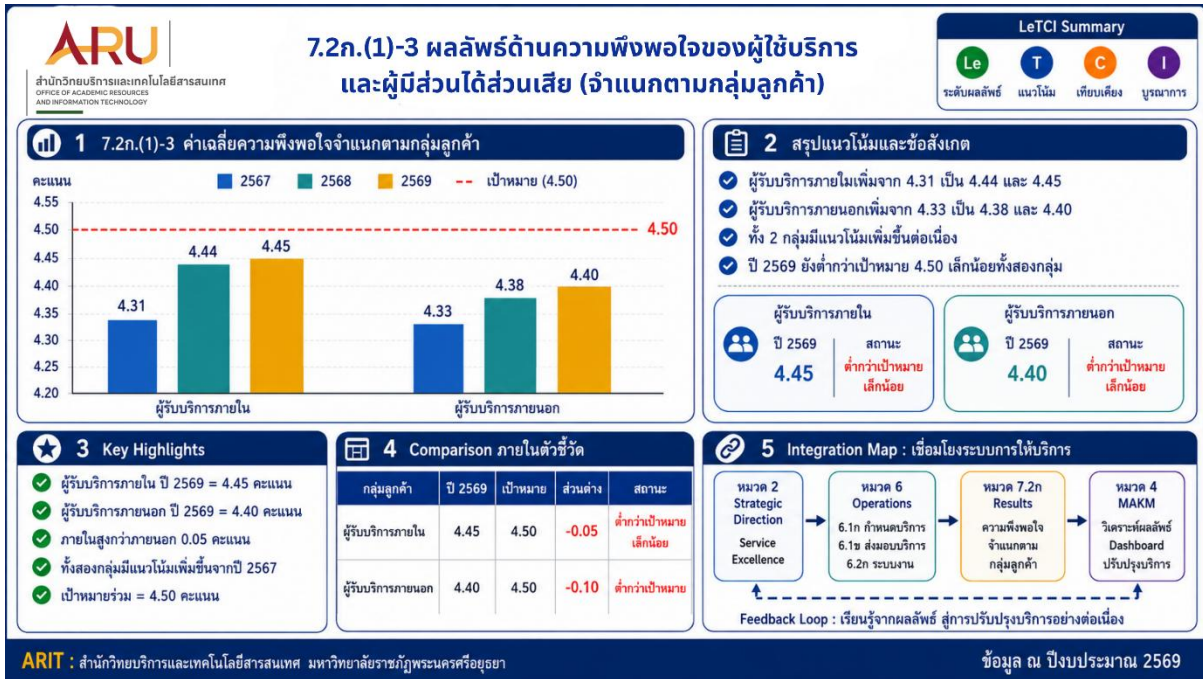
สวท. มีการดำเนินโครงการกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ความรู้และพัฒนาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในปี พ.ศ. 2569 ทางสำนักได้มีการสำรวจความพึงพอใจ มีการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี คือ ปี พ.ศ.2567-2569 และมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีพันธกิจเหมือนกัน ตามภาพที่ 7.2(ก)-1



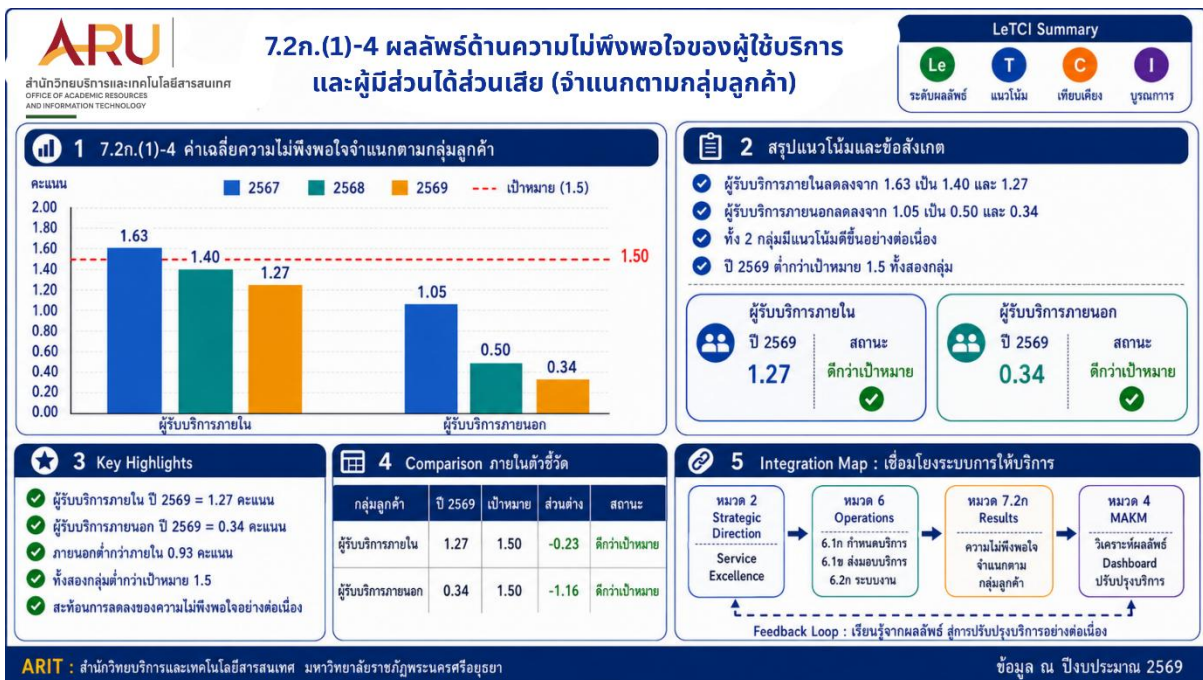
ภาพที่ 7.2ก.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



ภาพที่ 7.2ก.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจเปรียบเทียบหน่วยงานอื่น



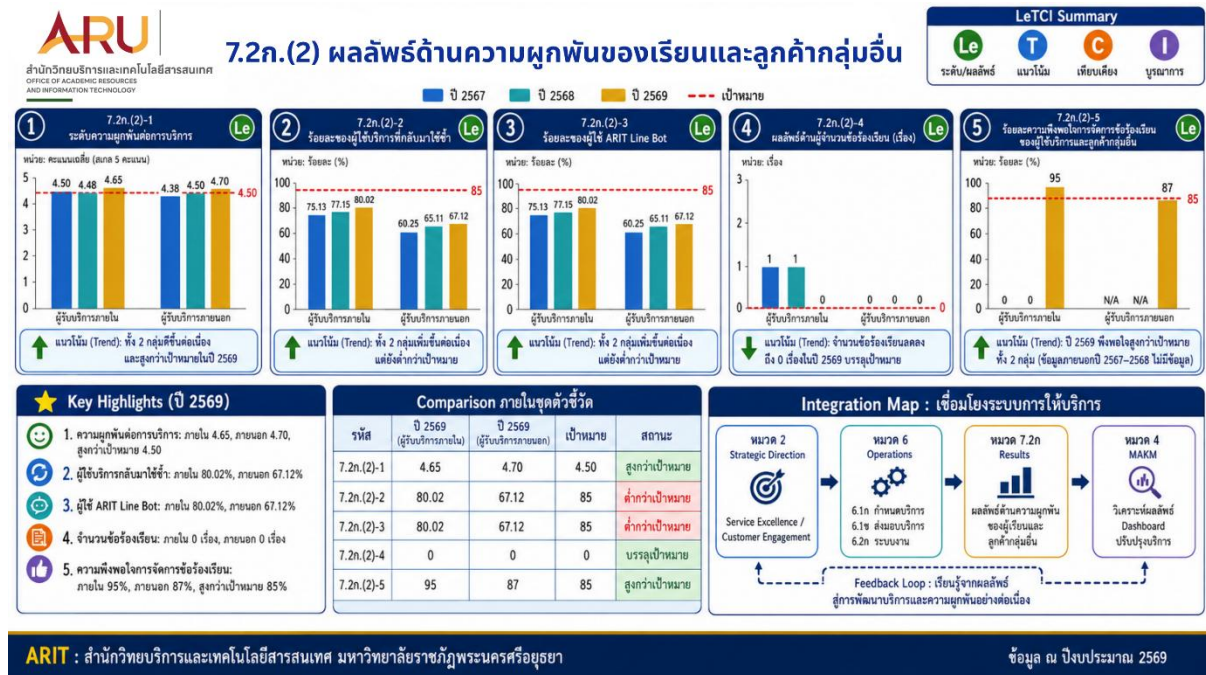
ภาพที่ 7.2ก.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2569)



ภาพที่ 7.2ก.(1)-4 ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2569)

7.2ก.(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Engagment)

ด้านความผูกพันของผู้ใช้บริการในหัวข้อ 7.2ก.(2) แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับความผูกพันต่อการบริการ ร้อยละของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่าน ARIT Line Bot จำนวนข้อร้องเรียน และความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงพฤติกรรมการใช้บริการ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งนี้ สวท. ได้นำผลลัพธ์ดังกล่าวมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย และใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ให้บริการให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน ตามภาพ 7.2ก.(2)



ภาพที่ 7.2ก.(2) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของเรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

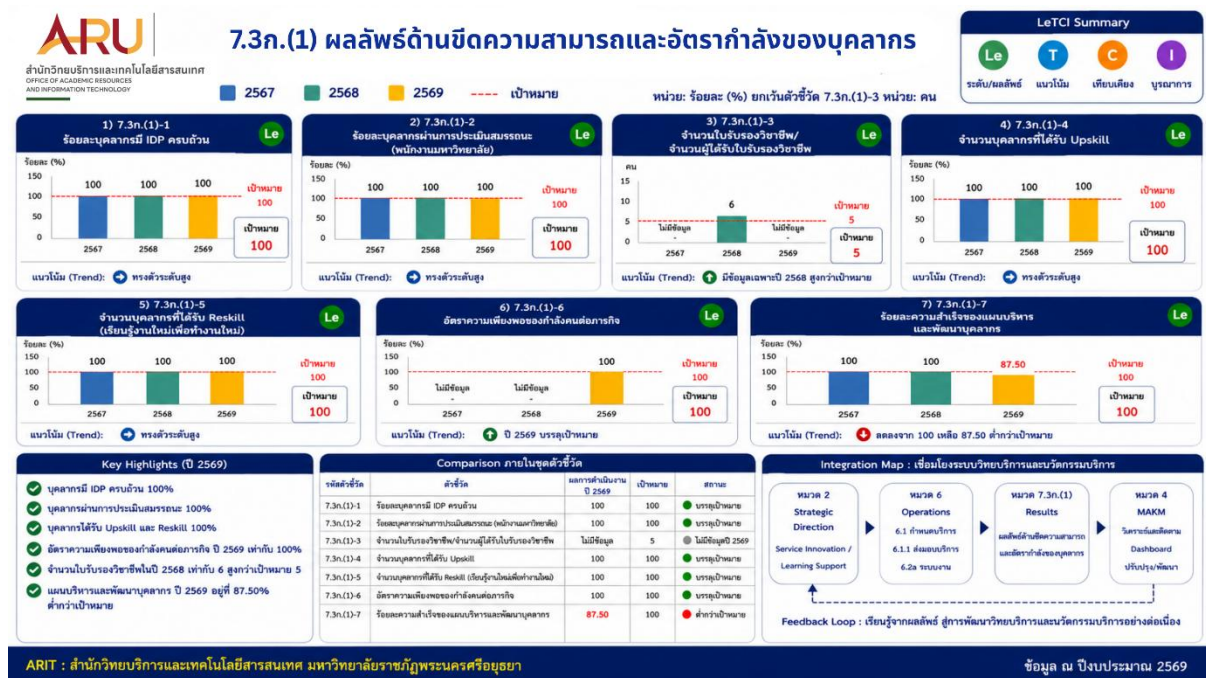
หมายเหตุ : งบประมาณ พ.ศ. 2569 (ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2569)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce- Focused Results)

7.3ก.(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

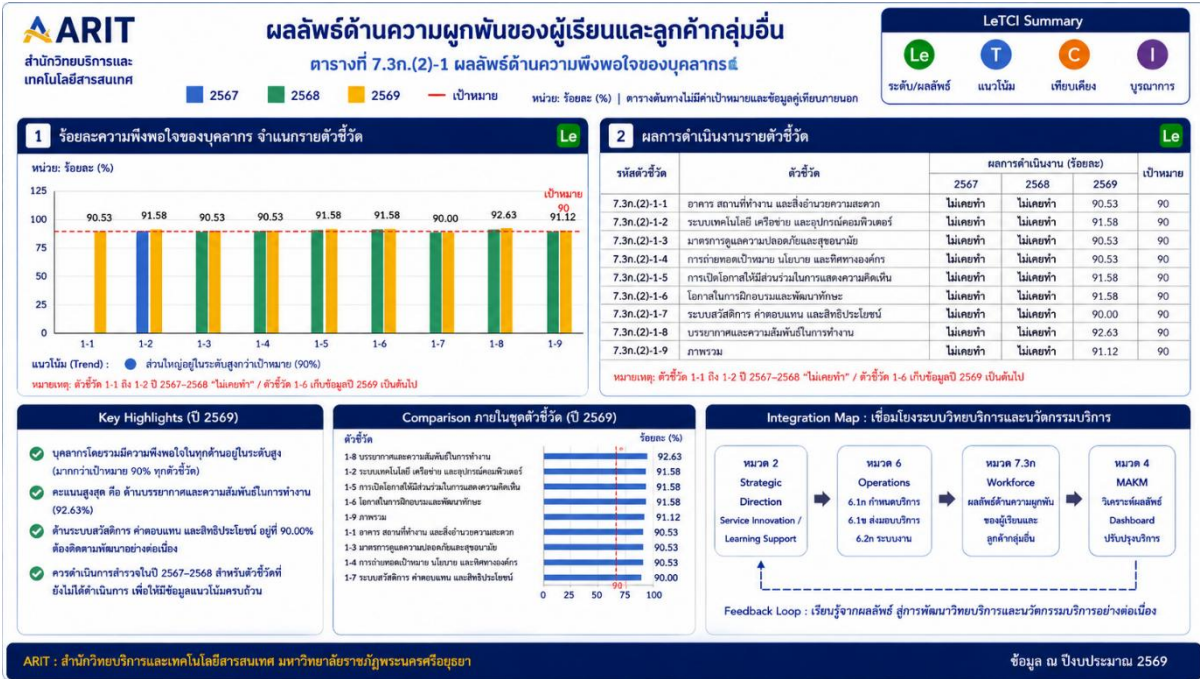
ผลลัพธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรของ สวท. ที่เชื่อมโยงตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง การพัฒนาสมรรถนะ การจัดการความรู้ และการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง จนนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและความพร้อมขององค์กรในระยะยาว ตามภาพที่ 7.3ก.(1)



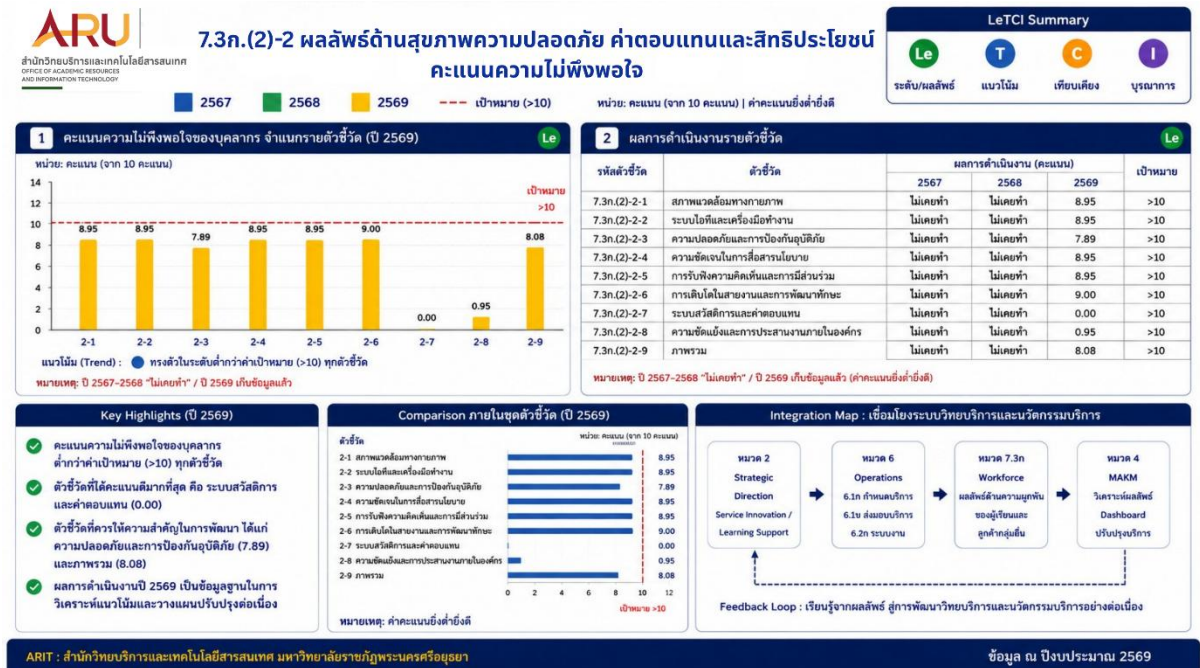
ภาพที่ 7.3ก.(1) ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

7.3ก.(2) บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

สวท. ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เอื้อต่อสุขภาวะ และคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร ผลการดำเนินงานสะท้อนถึงความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ความปลอดภัย และการดำเนินงาน Green Office ที่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรตามภาพ 7.3ก.(2)-1 - 7.3ก.(2)-2



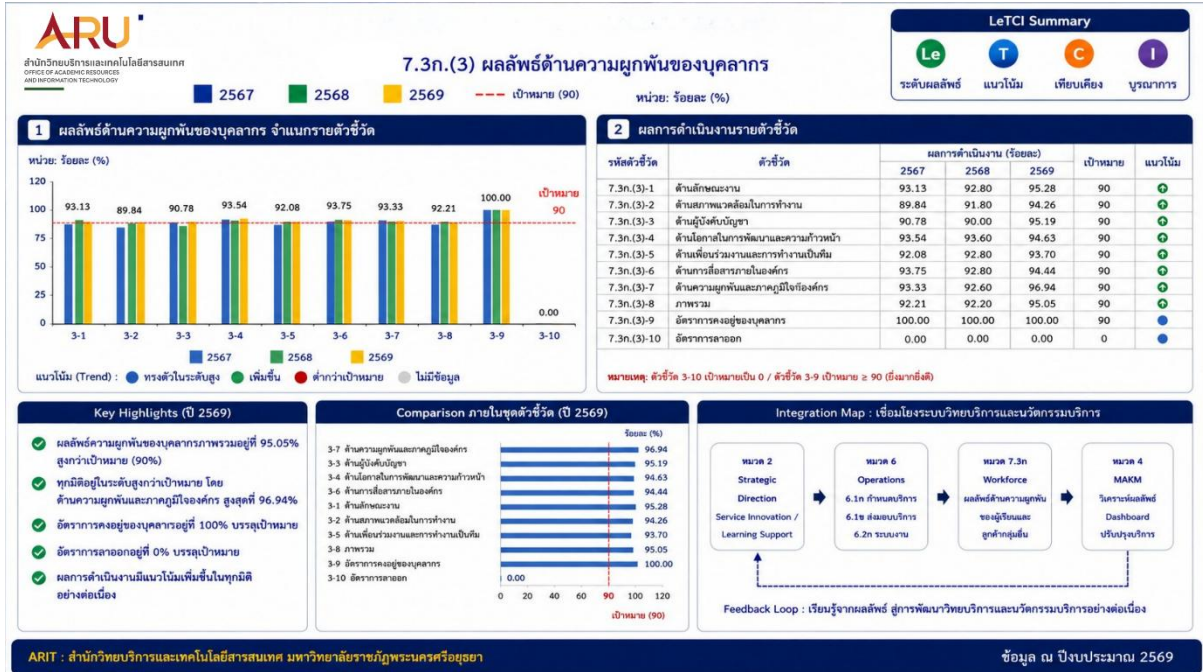
ภาพที่ 7.3ก.(2)-1 ผลลัพ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น



ภาพที่ 7.3ก.(2)-2 ผลลัพ์ด้านสุขภาพความปลอดภัย ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

7.3ก.(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

สวท. ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของบุคลากรผ่านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การพัฒนาศักยภาพ และการดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อองค์กร ผู้บริหาร และหัวหน้างาน รวมถึงอัตราการคงอยู่ของบุคลากรที่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ตามภาพที่ 7.3ก.(3)



ภาพที่ 7.3ก.(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร

7.3ก.(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

สวท. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการพัฒนาความเชี่ยวชาญวิชาชีพ ผลลัพธ์สะท้อนถึงจำนวนบุคลากรที่ได้รับความก้าวหน้าในสายอาชีพ การได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น และการได้รับใบรับรองวิชาชีพที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความพร้อมของบุคลากรในการรองรับภารกิจและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ตามภาพที่ 7.3ก.(4)

7.3ก.(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

LeTCl Summary

Le T C I
ระดับผลลัพธ์ แนวโน้ม เที่ยบเคียง บูรณาการ

2567 2568 2569 เป้าหมาย หน่วย: จำนวน (คน)

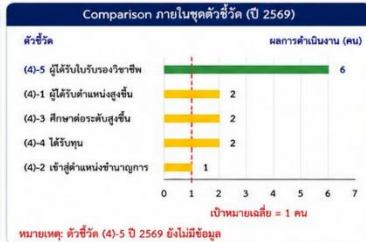


2 ผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัด

รหัสตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน (คน)			เป้าหมาย
		2567	2568	2569	
7.3ก.(4)-1	จำนวนผู้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น	0	0	2	1
7.3ก.(4)-2	จำนวนผู้เชี่ยวชาญตำแหน่งชำนาญการ	1	0	1	1
7.3ก.(4)-3	จำนวนผู้ที่เข้าศึกษาต่อระดับสูงขึ้น	0	0	2	1
7.3ก.(4)-4	จำนวนที่ได้รับทุน	0	0	2	1
7.3ก.(4)-5	จำนวนผู้ได้รับใบรับรองวิชาชีพ	0	6	-	5

หมายเหตุ: ตัวชี้วัด (4)-5 ปี 2569 ยังไม่มีข้อมูล

- Key Highlights (ปี 2569)
- ✓ จำนวนผู้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น 2 คน สูงกว่าเป้าหมาย (1 คน)
 - ✓ จำนวนผู้เชี่ยวชาญตำแหน่งชำนาญการ 1 คน เป็นไปตามเป้าหมาย (1 คน)
 - ✓ จำนวนผู้ที่เข้าศึกษาต่อระดับสูงขึ้น 2 คน สูงกว่าเป้าหมาย (1 คน)
 - ✓ จำนวนที่ได้รับทุน 2 คน สูงกว่าเป้าหมาย (1 คน)
 - ✓ จำนวนผู้ได้รับใบรับรองวิชาชีพ 6 คน สูงกว่าเป้าหมาย (5 คน)

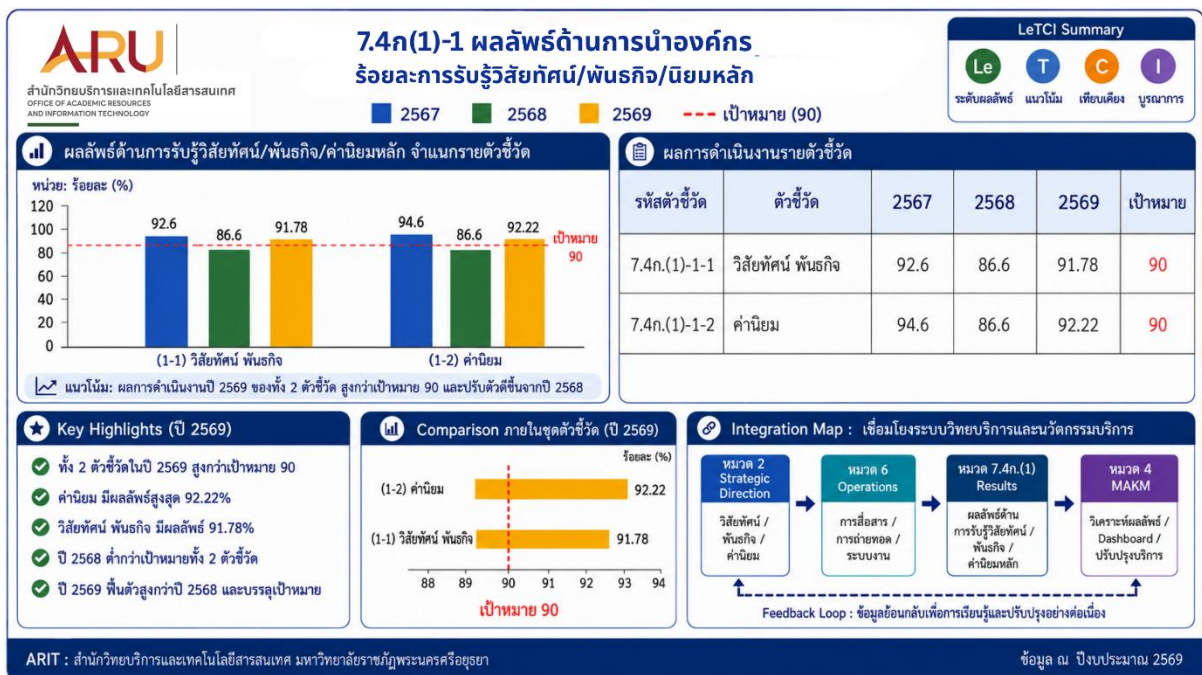


ภาพที่ 7.3ก.(4) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

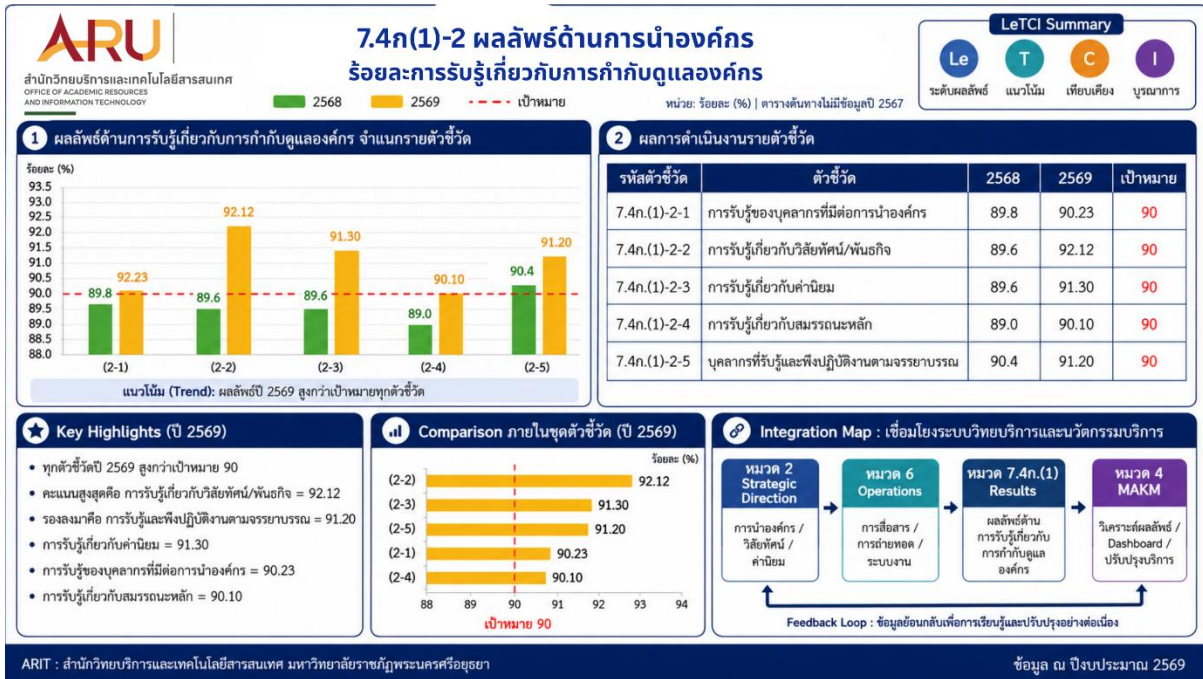
7.4ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance, and Societal Contribution Results)

7.4ก.(1) การนำองค์กร (Leadership)

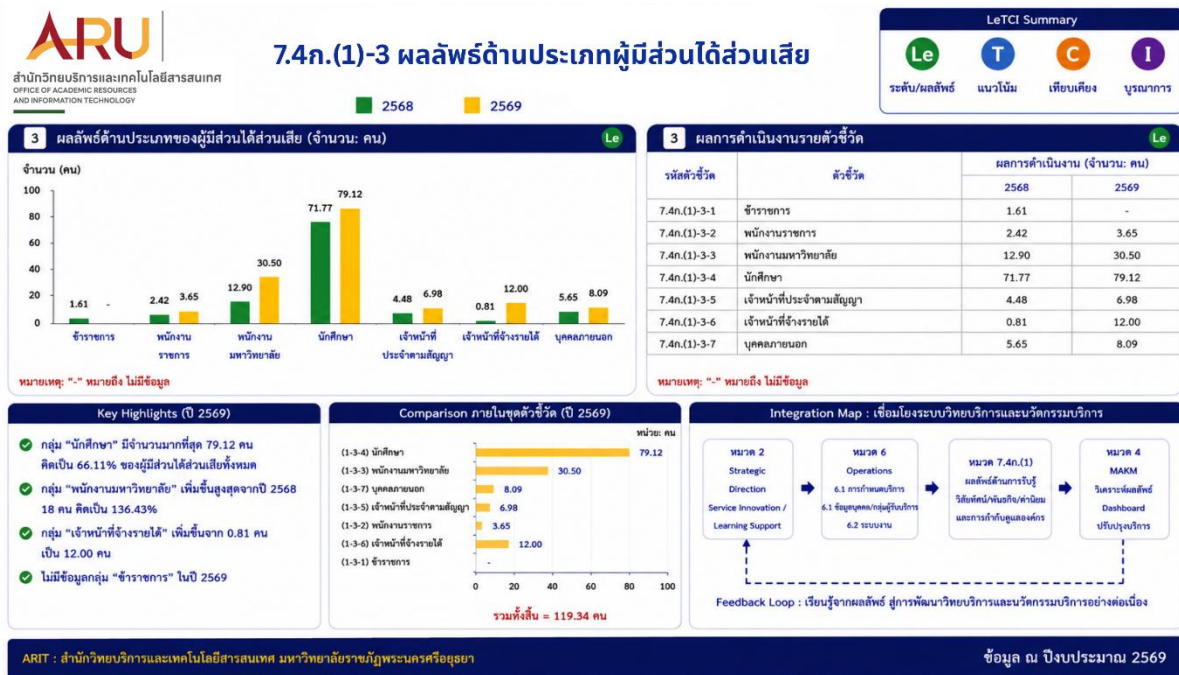
ผู้บริหารมีแนวทางและระบบการสื่อสาร เรื่อง วิสัยทัศน์และค่านิยมหลักให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ในหลายช่องทางมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสวท. ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2568 เพิ่มการรับรู้ จำนวน 3 ข้อคำถาม คือ 1) การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม คือ 2) บุคลากรที่รับรู้และพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของบุคลากร(จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย) และ3) การรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ตามภาพที่ 7.4ก.(1)-1 – 7.4ก.(1)-3



ภาพที่ 7.4ก.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยม



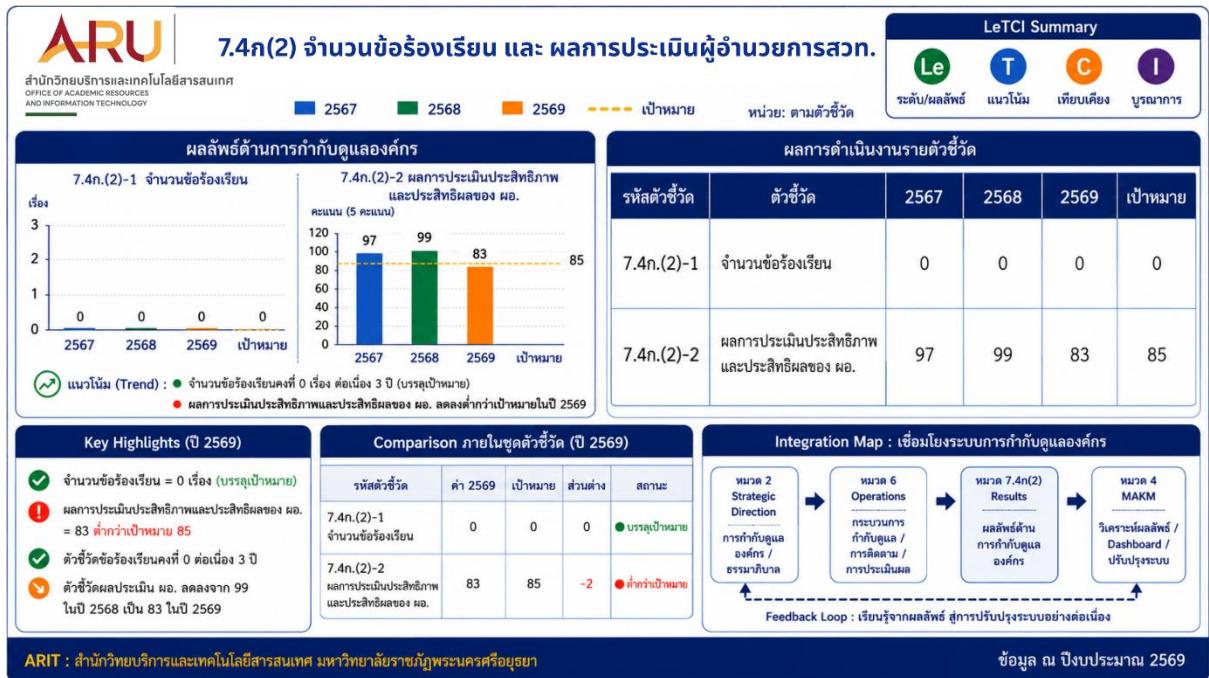
ภาพที่ 7.4ก.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลองค์กร



ภาพที่ 7.4ก.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร

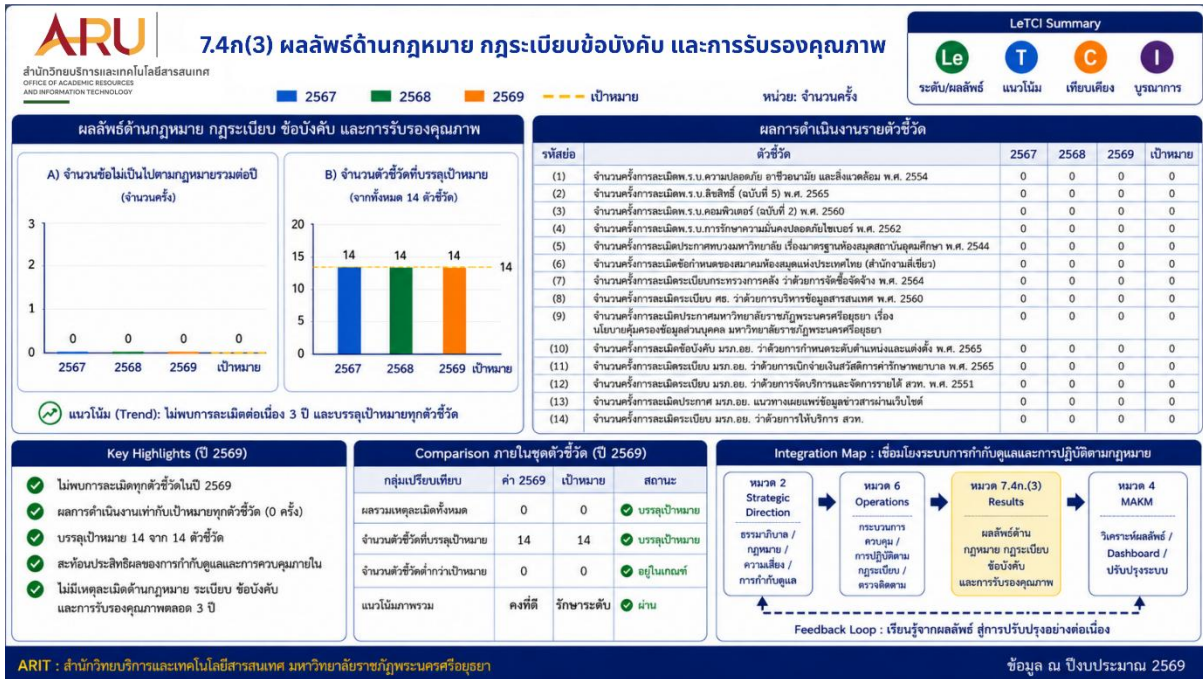
ผู้บริหารสวท. กำกับดูแลการดำเนินการที่สำคัญของสวท. ในการกำกับดูแลจากองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังได้รับการตรวจสอบทางการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในระดับมหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สวท. ดำเนินการด้านการเงินและบัญชีเป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ไม่พบว่ามีประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก (สตง.) และมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ทั้งสวท. มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ ตามภาพที่ 7.4ก.(2)



ภาพที่ 7.4ก(2) จำนวนข้อร้องเรียน และ ผลการประเมินผู้อำนวยการสวท.

7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

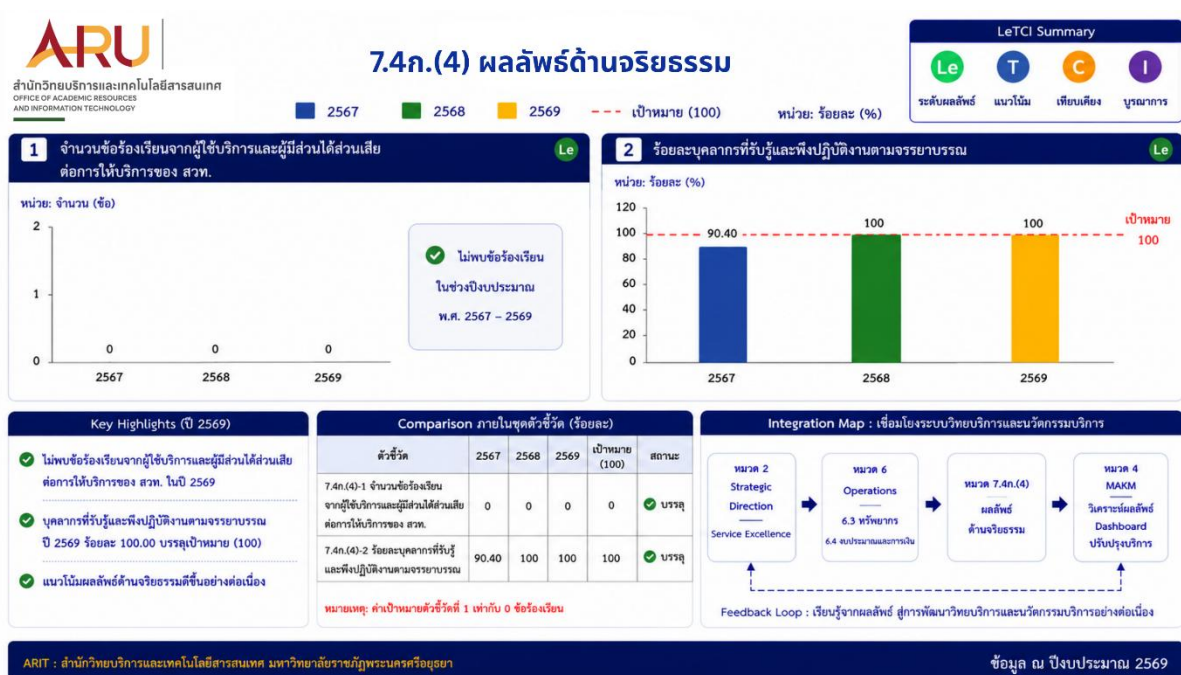
สวท. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ระบุไว้ใน ตาราง 7.4ก(1-3) อย่างเคร่งครัด จึงไม่พบประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมายหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้น เช่น จำนวนประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมาย จำนวนครั้งการละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้น ตามภาพที่ 7.4ก.(3)



ภาพที่ 7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

7.4ก.(4) จริยธรรม

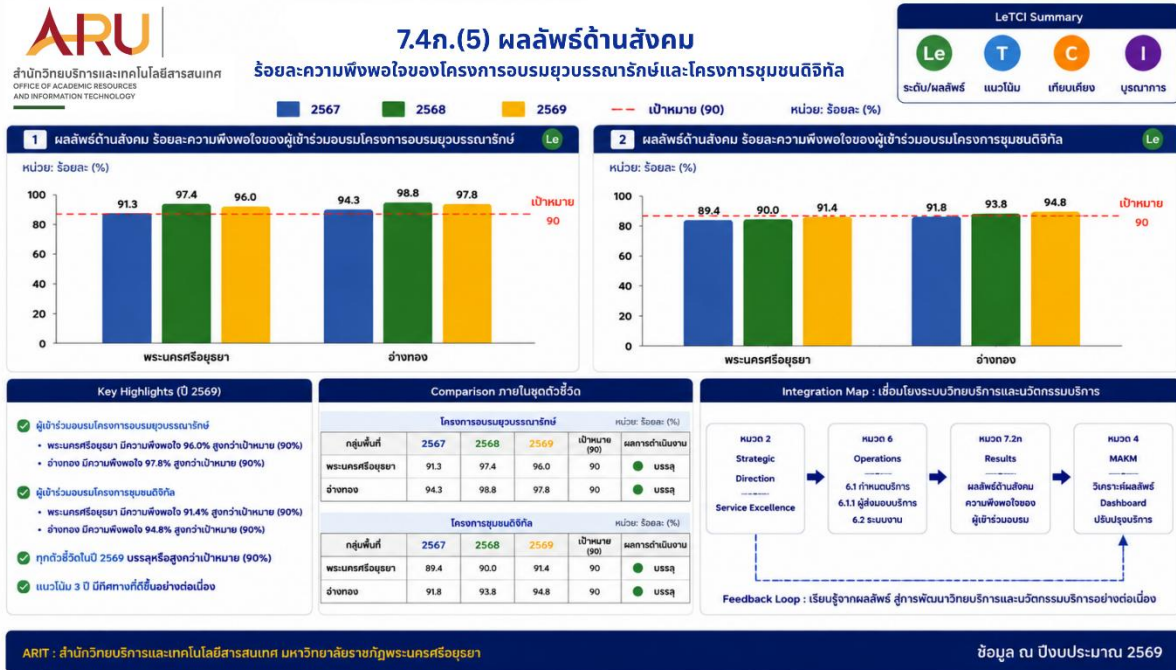
ผู้นำระดับสูง มีวิธีการในการส่งเสริม มีการสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง เกี่ยวกับนโยบายประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผ่านการจัดทำสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง มีการสื่อสารในเรื่องพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในวาระต่าง ๆ เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณ มีการกำกับติดตามให้ดำเนินงานตามเกณฑ์ ITA ที่กำหนด และการเข้าร่วมกิจกรรมประกาศเจตจำนงในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่พบว่ามีกรกระทำผิดวินัยจริยธรรมหรือกฎหมายเกิดขึ้น ตามภาพที่ 7.4ก.(4)



ภาพที่ 7.4ก.(4) ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม

7.4ก.(5) สังคม (Society)

ผู้นำระดับสูง มีการสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการ ดำเนินกิจกรรมการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการยุวบรรณารักษ์และห้องสมุดสีเขียว ตามภาพที่ 7.4ก(5)

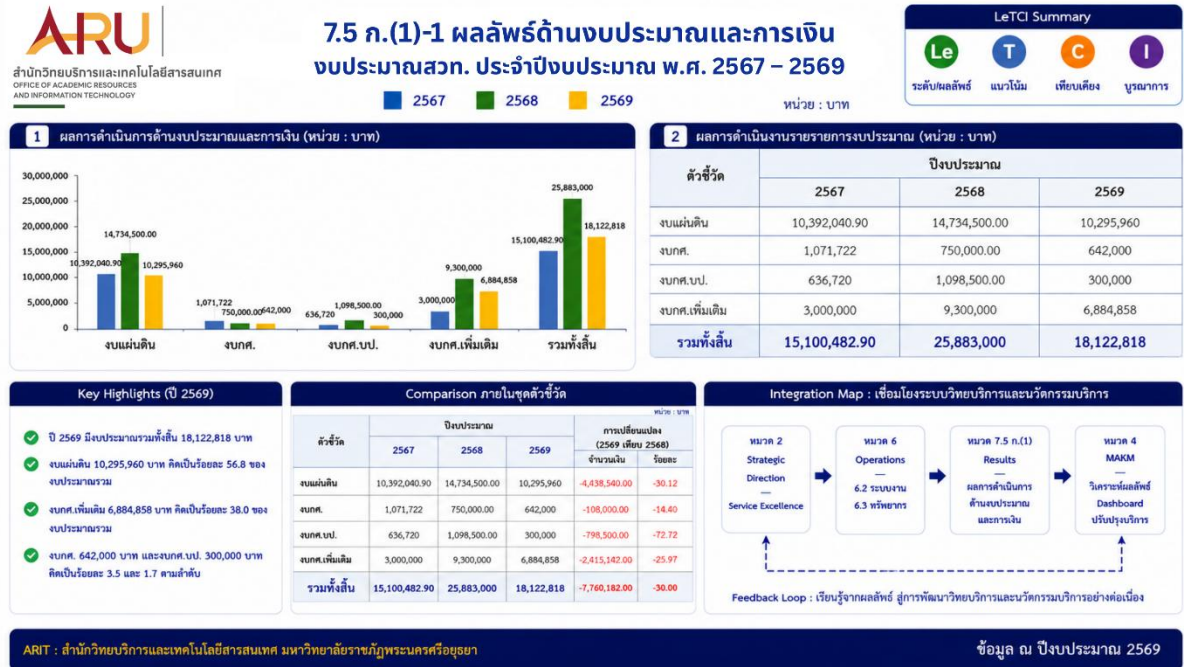


ภาพที่ 7.4ก.(5) ผลลัพธ์ด้านสังคม

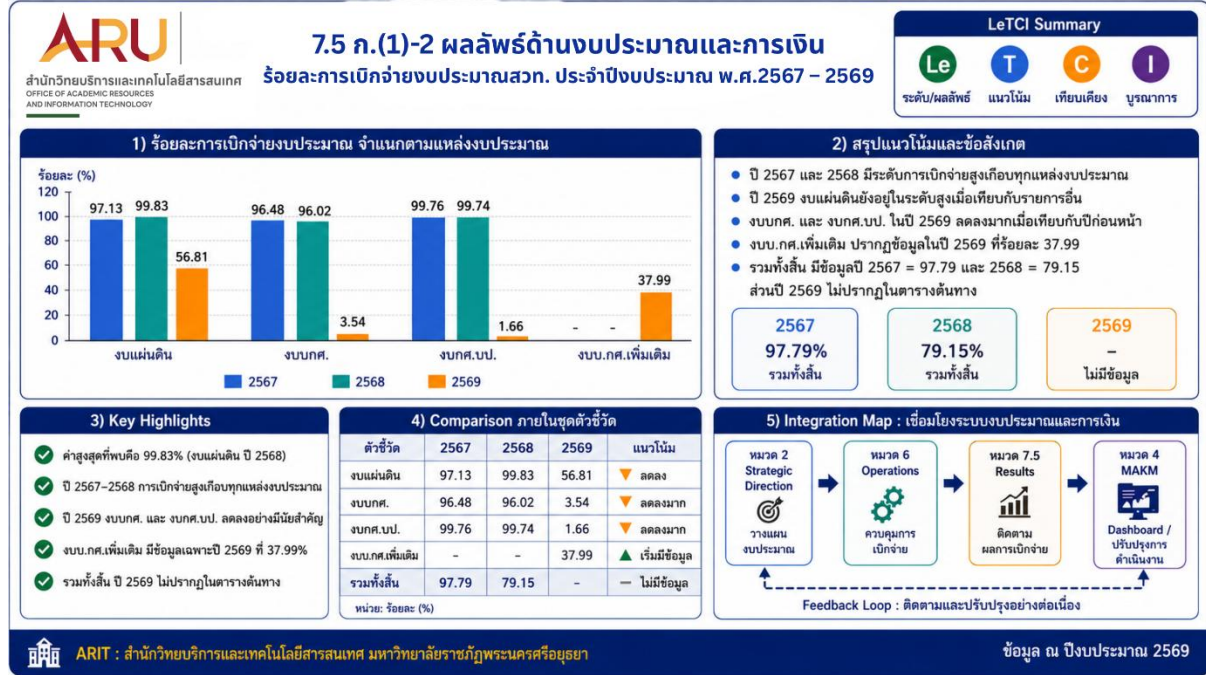
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

7.5 ก.(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)

สวท. ได้รับจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็นงบแผ่นดิน งบบำรุงการศึกษา และงบคสจ.บป. ตามภาพที่ 7.5 ก.(1)-1

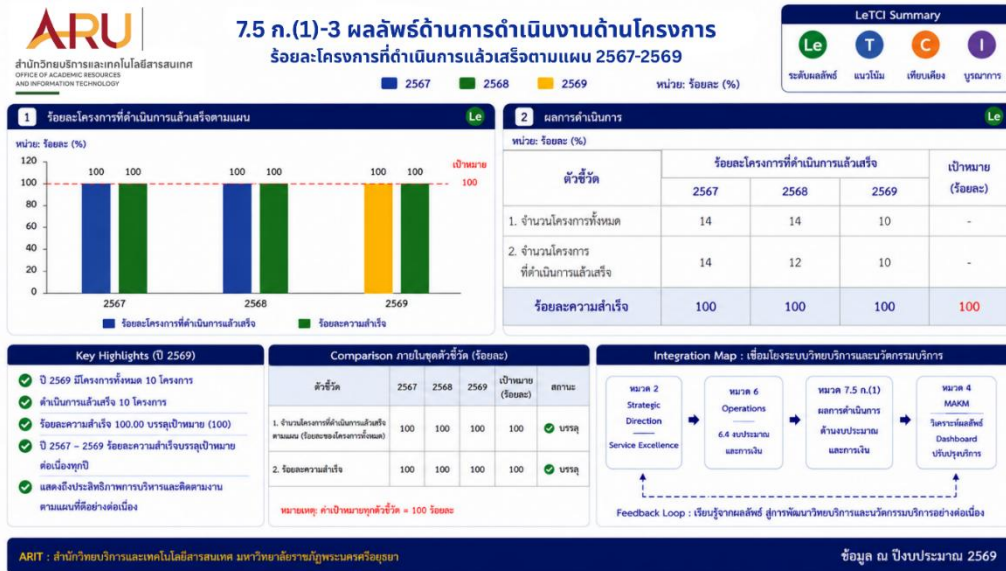


ภาพที่ 7.5 ก.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน สวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2569 การเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2567 – 2569 ดำเนินการเบิกจ่ายได้เป็นไปตามเป้าหมาย สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นการรายงานข้อมูลการเบิกจ่ายในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ ภาพที่ 7.5 ก.(1)-2



ภาพที่ 7.5 ก.(1)-2 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ สวท. พ.ศ. 2567-2569

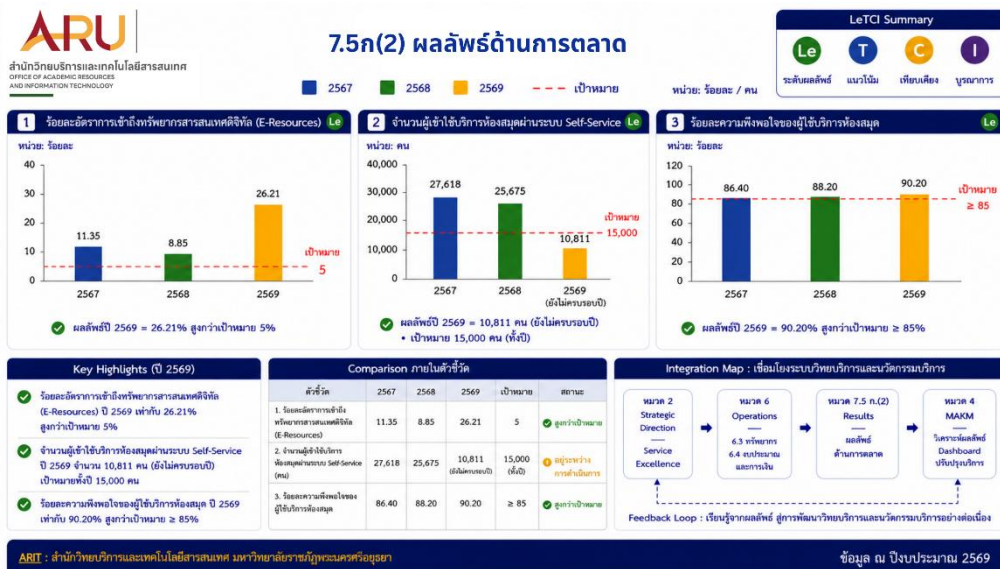
สวท. มีการกำกับติดตามการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้โครงการสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนได้ครบถ้วน ในปี 2567-2568 จำนวนโครงการที่แล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ 100 อย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามภาพที่ 7.5 ก.(1)-3



ภาพที่ 7.5 ก.(1)-3 ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานด้านโครงการ

7.5 ก.(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

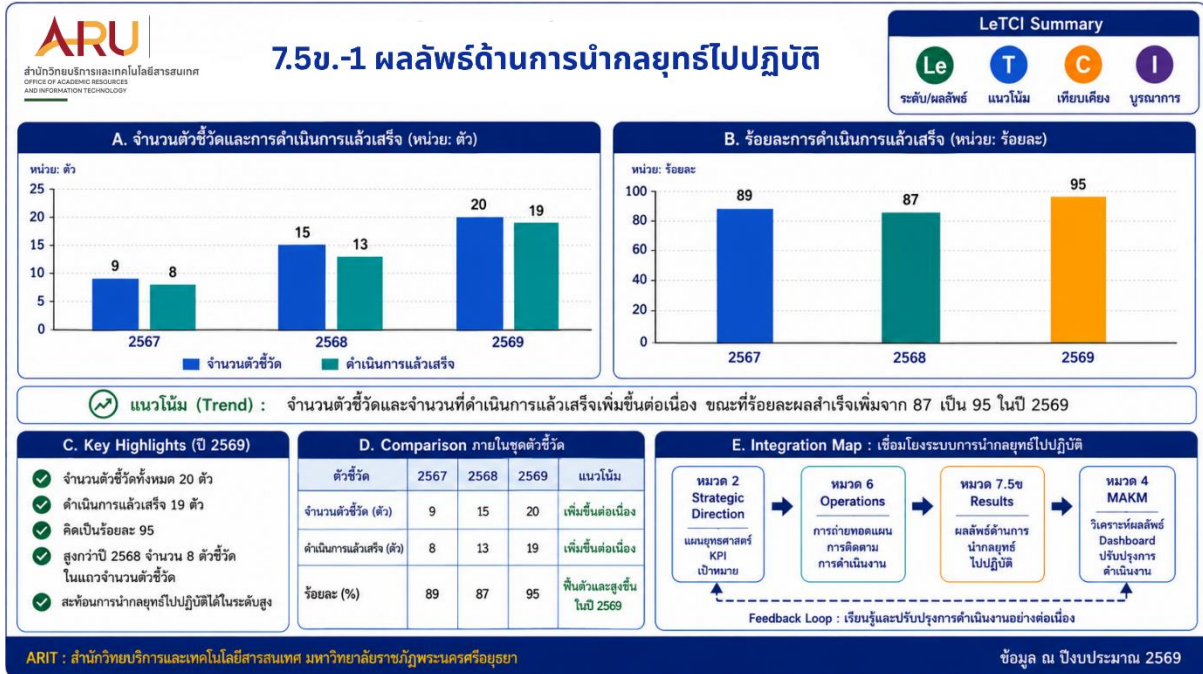
สวท. มุ่งพัฒนาการให้บริการห้องสมุดดิจิทัลและทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ผ่านการพัฒนาระบบ E-Resources ระบบ Self-Service และการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นสะท้อนถึงการเข้าถึงบริการที่เพิ่มขึ้น การใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านวิทยบริการและนวัตกรรมบริการของ สวท. ตามภาพที่ 7.5ก(2)



ภาพที่ 7.5ก(2) ผลลัพธ์ด้านการตลาด

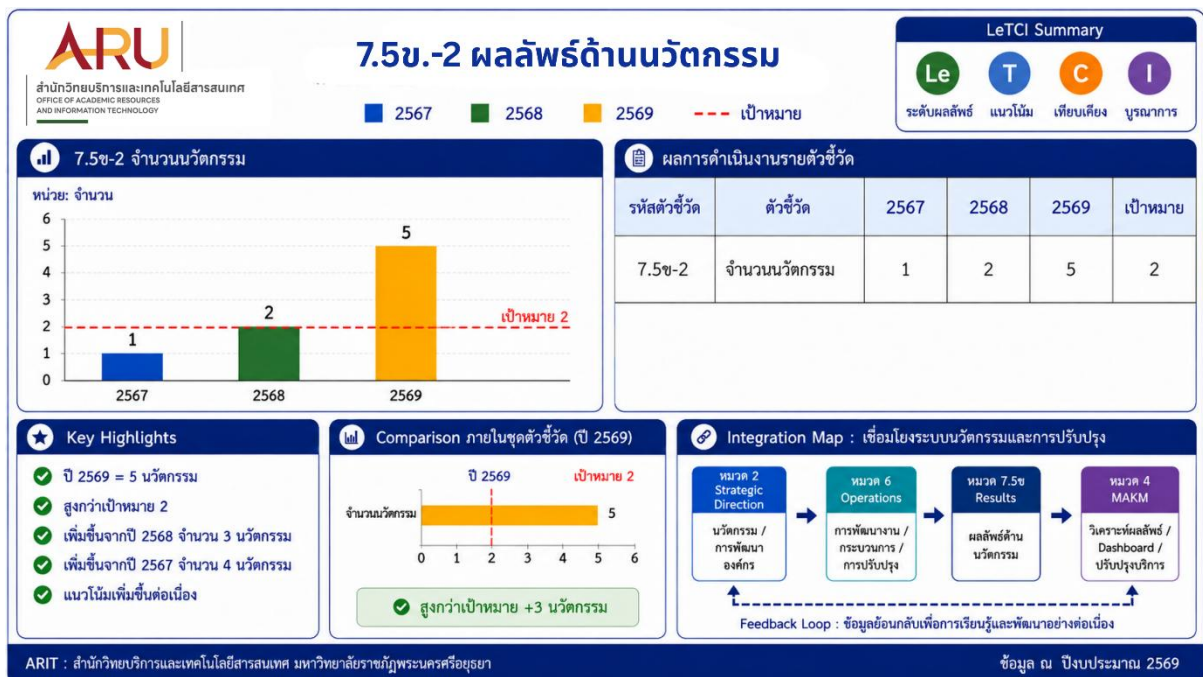
7.5x. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการราชการของสวท. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สรุปผลการดำเนินงาน 3 ยุทธศาสตร์ จำนวน 24 ตัวชี้วัด มีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 20 ตัวชี้วัด อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 ตัวชี้วัด ตามภาพที่ 7.5x.



ภาพที่ 7.5x-1 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

หมายเหตุ: ร้อยละคิดจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่แล้วเสร็จ ยังไม่รวมผลการดำเนินงานที่เป็นแผนการดำเนินงานในไตรมาส 4



ภาพที่ 7.5x-2 ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม



วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัล
และห้องสมุดต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้
ตลอดชีวิต ภายในปี พ.ศ. 2573



เอกลักษณ์

แหล่งทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ทันสมัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม



ค่านิยม DCIDE



วัฒนธรรมองค์กร

ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ



สมรรถนะหลัก ARIT

